

VENTE DE PRODUITS OU SERVICES AUX PARTICULIERS

Conditions générales

DEFINITIONS :

- **Bon de commande** : désigne la commande/facture de Produits émis par le Prestataire et accepté par le Client. Ce document mentionne l'identité et les coordonnées de facturation du Client ainsi que les modalités de paiement.
- **Bon d'intervention** : désigne le bon d'intervention pour la réalisation de Services émis par le Prestataire et accepté par le Client. Ce document mentionne l'identité et les coordonnées de facturation du Client ainsi que les modalités de paiement.
- **Prestataire** : désigne la société MICRO GENIE, société à responsabilité limitée au capital de 200.000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de La Roche-Sur-Yon sous le numéro 413 301 656, dont le siège social est situé 69 Route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS.
- **Site** : site web du Prestataire accessible à l'adresse : <https://www.micro-genie.fr/>
- **Magasin** : désigne le lieu où sont vendus les Produits, dont l'adresse est 69 Route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS.
- **Produits** : désignent les ordinateurs, périphériques, accessoires, consommable et logiciels, sans que cette liste soit exhaustive disponible sur catalogue en Magasin et/ou sur le Site.
- **Services** : désignent le service de réparation de matériels informatiques en Magasin (ex : ordinateurs) et service de mise en route en Magasin de Produits fournis au Client par le Prestataire.
- **Client** : désigne un acheteur personne physique passant commande à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

OBJET : Définition des conditions générales applicables à toute commande à distance ou en Magasin de Produits et/ou Services par un Client.

INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Nature des informations communiquées	<ul style="list-style-type: none">• Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toute informations visées aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et en particulier :<ul style="list-style-type: none">- les caractéristiques essentielles des Produits et/ou Services commandés ;- le prix des Produits et/ou Services et des frais annexes (livraison, par exemple pour les Produits) ;- la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à livrer le Produit ;- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation) lorsqu'applicable,- aux frais de renvoi des Produits, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
---	--

PREREQUIS A TOUTE COMMANDE

Informations communiquées par le Client	<ul style="list-style-type: none">• Les informations communiquées par le Client au Prestataire doivent être exactes.
Application des CGV	<ul style="list-style-type: none">• L'acceptation du Bon de commande ou du Bon d'intervention, selon le cas, qui y fait spécifiquement référence emporte acceptation sans réserve des CGV.

COMMANDE DE PRODUITS OU SERVICES

Commande en Magasin ou à distance	Modalités de passation de commande	<p><u>En Magasin</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">• La commande est formalisée par la signature par le Client du Bon de commande ou du Bon d'intervention, selon le cas, émis en Magasin, le Client ayant préalablement pu prendre connaissance des présentes dont une copie en format PDF leur est également transmise par email.
--	---	---

		<p><u>A distance</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacté par téléphone au 02.51.67.01.01 ou par mail à l'adresse email contact@micro-genie.fr par le Client concernant une demande de Produits et/ou Services, le Prestataire envoie par email une proposition sous forme de Bon de commande ou de Bon d'intervention, selon le cas, accompagnée d'une copie en format PDF des présentes. • La commande est formalisée par l'envoi du Bon de commande ou du Bon d'intervention, selon le cas, signé par le Client.
	Disponibilité des Produits	<ul style="list-style-type: none"> • Les Produits du Prestataire sont offerts à la vente dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits après passation de la commande, le Client sera informé du délai sous lequel le produit sera rendu disponible. • Le Client pourra maintenir sa commande initiale ou, si le Client ne souhaite pas attendre ou en cas d'indisponibilité définitive du ou des Produits, il pourra annuler la commande des Produits indisponibles ou l'intégralité de la commande dans un délai de trois (3) jours à compter de l'information de l'indisponibilité adressée par le Prestataire. Cette annulation devra être adressée par e-mail à l'adresse contact@micro-genie.fr en précisant la référence de la commande concernée. • En cas d'annulation totale ou partielle de la commande, le prix du ou des Produits concernés par l'annulation sera remboursé au Client dans un délai maximum de 30 (trente) jours courant à compter de la notification au Prestataire de la demande d'annulation de la commande.
Spécificités Services		<ul style="list-style-type: none"> • La réparation de matériels informatiques en Magasin nécessite l'établissement préalable d'un diagnostic facturé 35 euros TTC sur Bon d'intervention. Si l'origine de la panne identifiée dans le cadre du diagnostic n'est pas supérieure à 120 euros TTC (frais de diagnostic compris), le Client autorise d'ores et déjà le Prestataire à effectuer la réparation nécessaire. Dans le cas contraire, la réparation ne peut se faire que sur Bon d'intervention distinct accepté préalablement par le Client. Sur la base de ce diagnostic, le Prestataire établit un chiffrage complémentaire pour la réparation du matériel concerné. • Le Prestataire informe, dans les tous cas, le Client de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention et des pièces ou fournitures remplacées. • Le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens au titre de sa prestation, l'origine des pannes pouvant en effet être de sources multiples et difficilement identifiable quand bien même toute l'attention nécessaire aurait été apportée par le Prestataire. Aucune garantie de quelque nature n'est donc donnée au Client dans le cadre de l'exécution des Services.
Prix	Composition	<ul style="list-style-type: none"> • Prix indiqués dans le Bon de commande ou Bon d'intervention, selon le cas, sont en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. Toute autre taxe (impôts, taxes autres que la TVA applicable au jour de la commande, redevance, coûts d'élimination des déchets EEE, écotaxe sans que cette liste soit exhaustive), seront facturés le cas échéant selon la réglementation en vigueur. • Aucun frais de livraison n'est applicable, la commande étant à réceptionner par le Client en Magasin.
	Modification	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de modification des prix à tout moment par le Prestataire jusqu'à la confirmation de la commande.
Paiement	Modalités et moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Le Bon de commande ou le Bon d'intervention selon le cas précise les modalités de paiement.

	<ul style="list-style-type: none"> • Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. • Une facture est remise au Client. • Le respect des modalités de paiement conditionne l'exécution de la commande par le Prestataire. • En cas de commande en Magasin, le paiement se fait par carte bancaire ou chèque. Pour les commandes à distance, il se fait par chèque ou virement.
--	--

LIVRAISON/EXECUTION

Mode et Lieu	<ul style="list-style-type: none"> • Sauf demande expresse du Client et accord du Prestataire mentionné au Bon de commande, la livraison de Produits s'opère en principe en Magasin à charge pour le Client de venir chercher sa commande après information du Prestataire sur sa disponibilité.
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les Produits et exécuter les Services commandés par le Client dans les délais indiqués dans le Bon de commande ou Bon d'intervention selon le cas. • Toutefois, si les Produits ou Services commandés n'ont pas été livrés ou exécutés après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, le contrat pourra être résolu à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L. 216-2 et suivants du Code de la consommation. • Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.
Frais	<ul style="list-style-type: none"> • Les éventuels frais de livraison (si applicables) sont mentionnés au Client sur la commande. • Si en raison d'une indisponibilité de certains Produits de la commande, une commande est livrée au Client en plusieurs fois, les frais de livraison ne seront facturés qu'une seule fois au Client.

RECEPTION ET RECLAMATIONS DU PRODUIT

Procédure applicable	<ul style="list-style-type: none"> • A réception de sa commande, le Client doit vérifier l'état apparent des Produits (emballages, contenus abimés ou endommagés notamment), le nombre de colis et le nombre de Produits visés sur le bon de livraison. • Tout manquant ou toute réserve sur l'état des Produits ou emballages devra faire l'objet de réserves au transporteur sur le document de livraison et être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur et au Prestataire dans un délai de 3 (trois) jours ouvrables suivant la réception. • Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Prestataire seules les garanties décrites ci-après s'appliquant.
-----------------------------	--

DROIT DE RETRACTATION

Personne bénéficiaire de ce droit	Uniquement le Client ayant acheté des Produits et/ou Services à distance.
Délai	<ul style="list-style-type: none"> • 14 jours à compter de la réception des Produits par le Client ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur ou à compter de la signature du Bon d'intervention pour la fourniture de Services. Toutefois, le Client qui a souhaité que le Service commence avant la fin dudit délai de rétractation paiera au Prestataire, dans le cas où il se rétracte, un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. • Si le contrat est mixte (vente de Produits associée à des Services), c'est la date de réception des Produits qu'il faut prendre en compte.

Calcul du délai	<ul style="list-style-type: none"> • Si délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé : prorogation du délai jusqu'au premier jour ouvrable suivant. • Le jour de la réception du Produit n'est pas compté dans le délai. • Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si le délai précité expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. • Si une commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément, ou dans le cas d'une commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples, dont la livraison est échelonnée sur une période définie : le délai court à compter de la réception du dernier Produit. 	
Exercice du droit	Notification de rétractation par le Client	<ul style="list-style-type: none"> • Par une déclaration libre dénuée d'ambiguïté, ou • Par le biais du formulaire de rétractation reproduit à la fin des CGV.
	Modalités de notification au Prestataire	<ul style="list-style-type: none"> • Soit envoi notification par courriel à : contact@micro-genie.fr Envoi sans délai par le Prestataire d'un accusé de réception de la rétractation. • Soit envoi notification par courrier recommandé avec accusé de réception à la société MICRO GENIE, 69 Route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS
Retour Produits	<ul style="list-style-type: none"> • Etat des Produits renvoyés : sans défauts dans leur état d'origine et complets (emballage, étiquettes, accessoires...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf. Les produits endommagés, ouverts ou incomplets n'engendreront aucun remboursement. • Renvoi des Produits sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de la décision de se rétracter. • Frais de renvoi à la charge du Client. 	
Remboursement de la commande	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement par le Prestataire du montant des Produits ou Services (partiellement si la prestation avait commencé à être exécutée avant l'expiration du délai de rétractation) ayant fait l'objet du droit de rétractation. • Remboursement comprend, le cas échéant, les frais de livraison de l'envoi initial au Client. • Remboursement sans délai et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours du retour des Produits chez le Prestataire ou du jour où le Client a fourni une preuve de l'expédition des Produits au Prestataire, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Pour les Services, le délai est calculé à compter de la date à laquelle le Prestataire a été informé de la décision de rétractation. 	

GARANTIES

	Pour tout Produit non-conforme ou défectueux, le Client dispose des garanties ci-dessous décrites, indépendamment du droit de rétractation mentionné dans l'encart ci-dessus.	
Garantie commerciale	Garantie du constructeur du Produit (si applicable) selon le certificat de garantie du Produit remis au Client à la livraison du Produit.	
Garanties légales	Garantie des vices cachés	<p>Tout Client bénéficie d'une garantie légale de droit commun pour tout vice caché affectant un Produit et le rendant impropre à son utilisation (Articles 1641 à 1648 du Code civil).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. » • Article 1648 premier alinéa du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. » <p>Le Client peut donc décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code civil en choisissant entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.</p>
	Garantie légale de conformité	Le Client bénéficie également d'une garantie légale de conformité pour les Produits livrés conformément aux Articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation dont certains sont reproduits-ci-dessous :

		<ul style="list-style-type: none"> • Article L. 217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. » • Article L. 217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat : 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage; 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. » • Article L. 217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. » <p>En conséquence, dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance des Produits pour agir à l'encontre du Prestataire.</p> <p>Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.</p>
Mise en œuvre	Contact du Prestataire	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client appelle le 02.51.67.01.01 ou adresse un email à l'adresse : contact@micro-genie.fr • Explication circonstanciée par le Client de la non-conformité du Produit et de la garantie légale invoquée.
	Action pour vice cachés	Mise en œuvre des Articles 1641 à 1649 du Code civil.
	Action pour Produits non-conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre des Articles L.217-9 et L.217-10 du Code de la consommation et possibilité de demander notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le remplacement du Produit non-conforme par un Produit identique, sous réserve des stocks disponibles. Le Produit de remplacement est renvoyé par le Prestataire à la même adresse de livraison renseignée dans la commande initiale, sans frais supplémentaire pour le Client ; ou ○ La réparation du Produit non-conforme. • Le Prestataire peut ne pas procéder selon le choix du Client si cela entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut. En ce cas, il procède selon la seconde modalité non choisie initialement par le Client. • Si le remplacement ou la réparation ne peuvent être mis en œuvre dans le délai d'un (1) mois suivant la réclamation du Client ou que cela présente un inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du Produit et de l'usage qu'il recherche, il peut rendre le Produit et en solliciter le remboursement. <p>En conséquence, par application de ce qui précède, le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement des Produits, sous réserve des conditions prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation (reproduit ci-avant). Il est par ailleurs dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité des</p>

			<p>Produits durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du Produit.</p> <p>Si la garantie n'est pas reconnue, le Produit est réexpédié aux frais du Client. Les frais de retour du Produit pour la demande de prise en garantie seront eux aussi pris en charge par le Client.</p>
Responsabilité / Force Majeure	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de responsabilité (dommages matériels et immatériels ou corporels) du Prestataire en cas d'usage des Produits dans des conditions anormales d'utilisation, en cas de modification, réparation, intégration ou toute autre action effectuée sur les Produits par toute personne autre que le Prestataire, et sous réserve de respecter des conditions de stockage des Produits appropriées. • Exclusion de garantie des défauts et détérioration provoqués par l'usure naturelle. • Toute mauvaise exécution due à une cause imputable au Client, à un cas de force majeure, ou encore à un fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la commande peut exonérer tout ou partie de la responsabilité du Prestataire. 		

DIVERS	
Propriété intellectuelle (« PI »)	<ul style="list-style-type: none"> • Protection en France par le Prestataire du nom de domaine www.micro-genie.fr. • Protection par des droits de PI des logiciels, systèmes, structures, infrastructures, bases de données et contenus (textes, images, visuels, logo, marques, prototypes, modèles, dessins et modèles etc.) mis en œuvre par le Prestataire sur le Site. Toutes reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque de ces éléments, y compris désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, téléchargement, réutilisations, copies, en tout ou partie, sans l'autorisation du Prestataire sont strictement interdits, sous peine de poursuites judiciaires. Pas de garantie du Prestataire en cas d'utilisation de ces éléments par le Client et de réclamation de tiers à son encontre.
Données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de collecte et traitement des données personnelles sont détaillées sur le Site.
Opposition démarchage téléphonique	<p>Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique par voie électronique sur le site Internet bloctel.gouv.fr, ou, par voie postale à l'adresse suivante : Société Opposetel - Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 TROYES.</p>
Règlement des litiges	<ul style="list-style-type: none"> • Droit français applicable. • Recherche d'un accord amiable avec le service client du Prestataire. • Si échec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Possibilité pour le Client de saisir le médiateur de la consommation MEDICYS, 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris, contact@medicys.fr, site internet : http://www.medicys.fr. ○ Le Client peut toutefois, et à tout moment, saisir le tribunal compétent français du lieu de son domicile, ou au choix de celui-ci, pour résoudre un litige sans avoir à passer par la médiation de la consommation.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	
<p>A l'attention de la Société MICRO GENIE</p> <p>69 route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS, Email : contact@micro-genie.fr</p>	
<p>Je vous notifie par la présente ma rétractation de la commande portant sur la vente du/des Produit(s) et/ou Services ci-dessous:</p> <p>Référence/nom du/des Produit(s)/Service(s) :</p> <p>_____</p>	
<p>Commandé le (*) /reçu le (*) : _____</p>	
<p>Nom du Client : _____</p>	
<p>Adresse du Client : _____</p>	
<p>Signature du Client (<i>uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier</i>) :</p>	
<p>Date : _____</p>	
<p>(*) <i>Rayez la mention inutile.</i></p>	

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES MICRO GENIE SERVICES

DEFINITIONS :

- **Client** : désigne une personne physique sollicitant le Prestataire pour la réalisation de Services à son domicile.
- **Devis** : désigne le document adressé au Client détaillant les conditions tarifaires applicables aux Services (taux horaire, frais de déplacement et forfait retour et installation matériel).
- **Prestataire** : Monsieur Valery SOULARD, entrepreneur individuel, fourni, via l'établissement sous enseigne « MICRO GENIE SERVICES » (SIRET 413 986 688 00047) – N° Agrément Service à la personne N°25/04/08 F 085 S043, situé 69 route de Beaurepaire aux HERBIERS (85500).
- **Services** : désignent les services fournis par le Prestataire à domicile d'assistance, de conseil, de formation en informatique, d'installation/ré-installation, dépannage/réparation sur vos ordinateurs ou périphériques à l'exclusion de la vente de produits.

OBJET : Définition des conditions générales applicables à toute demande de Services à domicile.

INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Nature des informations communiquées	<ul style="list-style-type: none"> • Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la commande de Services, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toute informations visées aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation et en particulier : <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques essentielles des Services commandés ; - le prix des Services en ce compris les frais annexes (à savoir les frais de déplacement) ; - la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à effectuer la Prestation ; - les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ; - la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ; - les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation) lorsqu'applicable.
---	--

PREREQUIS A LA COMMANDE DE SERVICES

Informations communiquées par le Client	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations communiquées par le Client au Prestataire doivent être exactes (notamment son adresse postale).
Acceptation des CGV	<ul style="list-style-type: none"> • Le Prestataire confirme au Client par email ou SMS la date d'intervention proposée téléphoniquement accompagnée des présentes et du Devis. Il appartient alors au Client de confirmer, par email ou SMS, dans les vingt-quatre (24) heures, son accord pour cette intervention, un tel accord valant acceptation des présentes et du Devis. Faute d'accord du Client dans le délai précité, l'intervention du Prestataire est réputée annulée.

COMMANDE DE SERVICES	
Modalités de passation de commande	<ul style="list-style-type: none"> • Contact par téléphone au 02.51.67.01.01 (coût d'un appel vers un poste fixe) du lundi au samedi, hors jours fériés, entre 9 h et 19 h, par le Client concernant une demande de Services. • Le Prestataire envoie ensuite par email ou par SMS la confirmation de la date de rendez-vous convenu avec le Client accompagnée du Devis et d'une copie des présentes en format PDF.
Prix	<ul style="list-style-type: none"> • Prix indiqués dans le Devis sont en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). • Les modalités de crédits/réduction d'impôts sont également mentionnées dans le Devis.
Modalités et moyens de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Moyens de paiement acceptés : chèque bancaire, postal, CESU ou CESU préfinancé. • Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. • Une facture est remise par email au Client après l'intervention réalisée à son domicile.

DROIT DE RETRACTATION	
Délai	<ul style="list-style-type: none"> • 14 jours à compter de la date précitée d'acceptation de l'intervention. • Toutefois, le Client qui a souhaité que le Service commence avant la fin dudit délai de rétractation paiera au Prestataire, dans le cas où il se rétracte, un montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, si les Services ont été réalisés partiellement.
Calcul du délai	<ul style="list-style-type: none"> • Si délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé : prorogation du délai jusqu'au premier jour ouvrable suivant. • Le jour de l'exécution du Service n'est pas compté dans le délai. • Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si le délai précité expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
Exercice du droit	Notification de rétractation par le Client <ul style="list-style-type: none"> • Par une déclaration libre dénuée d'ambiguïté, ou • Par le biais du formulaire de rétractation reproduit à la fin des Conditions Générales.
	Modalités de notification au Prestataire <ul style="list-style-type: none"> • Soit envoi notification par courriel à : contact@micro-genie.fr Envoi sans délai par le Prestataire d'un accusé de réception de la rétractation. • Soit envoi notification par courrier recommandé avec accusé de réception à MICRO GENIE SERVICES, 69 Route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS

Remboursement du prix des Services	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement par le Prestataire du montant des Services partiel si la prestation avait commencé à être exécutée avant l'expiration du délai de rétractation ayant fait l'objet du droit de rétractation.
---	---

EXECUTION DES SERVICES	
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervention du Prestataire est réalisée à la date, l'heure, et le lieu proposés et acceptés par le Client. • Si le Client ou une personne pouvant le représenter n'est pas présent au lieu, à la date et à l'heure convenus, le Prestataire ne pourra assurer les Services et se verra dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire de 30 € TTC. • Le Client se doit d'être en possession des licences de logiciels installées sur ces équipements et se doit également d'être dans la capacité de fournir tous les documents des fabricants, fournisseurs et revendeurs.
Obligation de moyen du Prestataire	<ul style="list-style-type: none"> • Le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens au titre de sa prestation, à savoir notamment l'origine des pannes pouvant en effet être de sources multiples et difficilement identifiable quand bien même toute l'attention nécessaire aurait été apportée par le Prestataire. Aucune garantie de quelque nature n'est donc donnée au Client dans le cadre de l'exécution des Services. • Dans l'hypothèse où il serait dans l'impossibilité d'exécuter le Service demandé par le Client, un maximum d'une demi-heure de tarification horaire pourra cependant être facturé au titre du déplacement effectué.
Limites Responsabilité / Force Majeure	<ul style="list-style-type: none"> • Les Services ne pourront être réalisés si : <ul style="list-style-type: none"> - l'environnement physique des équipements est qualifié de non conforme par le Prestataire, - les équipements on fait l'objet d'une utilisation contraire aux prescriptions du constructeur, - le Prestataire considère que les conditions de travail et de sécurité sur le lieu d'intervention ne sont pas garanties. • Le Client est le seul responsable des données présentes sur ses équipements. • La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée pour toute perte de données. • Le Prestataire se verra dans l'impossibilité d'effectuer les Services en cas d'événement accidentel, climatique, ou de force majeure, rendant impossible l'accès au domicile du Client, ou limitant l'intervention sur les équipements du Client, notamment pour des raisons d'alimentation électrique, téléphonique ou autres. • Toute mauvaise exécution due à une cause imputable au Client, à un cas de force majeure, ou encore à un fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la commande peut exonérer tout ou partie de la responsabilité du Prestataire.

DIVERS	
Données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités de collecte et traitement des données personnelles sont détaillées sur le site www.micro-genie.fr.
Opposition	Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage

démarchage téléphonique	téléphonique par voie électronique sur le site Internet bloctel.gouv.fr, ou, par voie postale à l'adresse suivante : Société Opposetel - Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 TROYES.
Règlement des litiges	<ul style="list-style-type: none"> • Droit français applicable. • Recherche d'un accord amiable avec le service client du Prestataire. • Si échec : <ul style="list-style-type: none"> ○ Possibilité pour le Client de saisir le médiateur de la consommation MEDICYS, 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris, contact@medicys.fr, site internet : http://www.medicys.fr. ○ Le Client peut toutefois, et à tout moment, saisir le tribunal compétent français du lieu de son domicile, ou au choix de celui-ci, pour résoudre un litige sans avoir à passer par la médiation de la consommation.

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION	
A l'attention de la Monsieur Valery SOULARD, établissement MICRO GENIE SERVICES 69 route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS, Email : contact@micro-genie.fr	
Je vous notifie par la présente ma rétractation de la commande portant sur la fourniture de Service(s) ci-dessous: Référence Service(s) : _____	
Commandé le (*) : _____	
Nom du Client : _____	
Adresse du Client : _____	

Signature du Client (<i>uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier</i>) :	
Date : _____	
(*) Rayez la mention inutile.	

CONDITIONS GENERALES MG SOLUTIONS

PRODUITS ET SERVICES

Les présentes conditions générales (ci-après désignées comme les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société MICRO GENIE, société à responsabilité limitée, inscrite au Registre du commerce et des sociétés de La Roche-Sur-Yon, sous le numéro 413 301 656 dont le siège social est situé sis 69 route de Beaurepaire, 85500 LES HERBIERS (ci-après désignée comme le « Prestataire ») fournit à un client professionnel (ci-après désigné comme le « Client ») identifié au Devis (ci-après désigné) des Prestations (ci-après définies).

Les Conditions Générales et le Devis (ci-après défini) forment un ensemble contractuel (désigné ci-après comme le « Contrat »). En cas de conflit entre les Conditions Générales et le Devis, les termes du Devis prévaudront.

Le Contrat remplace tout autre accord ou disposition, écrit ou verbal entre les Parties et prévaut sur tous autres documents pouvant être émis par le Client (bon de commande, conditions générales d'achat) avant ou après la signature du Devis.

Les présentes Conditions Générales sont pleinement opposables au Client qui est réputé les avoir acceptées au moment de l'acceptation du Devis qui y fait spécifiquement référence. Les présentes s'appliquent également, passé un mois à compter de leur communication et sauf opposition du Client dans ce délai, à tout contrat de Services en cours régis par la précédente version des conditions générales du Prestataire datées du 27 mai 2013.

Article 1 – Définitions

« **Produits** » : désignent les produits vendus par le Prestataire au Client décrits à l'Article 3.1.

« **Services** » : désignent les prestations de services délivrées par le Prestataire au Client décrites à l'Article 3.2.

« **Parties** » : désignent individuellement ou collectivement le Prestataire et le Client.

« **Prestations** » : désignent la fourniture de Produits et Services.

« **Devis** » : désigne le devis de Prestations émis par le Prestataire, détaillant les modalités d'exécution des Prestations et conditions commerciales et financières dans lesquelles il s'engage à exécuter les Prestations. En cas d'achat direct de Produits en magasin, la facture équivaut au Devis.

Article 2 – Objet

Les Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise les Prestations telles que prévues dans le Devis. Afin d'apprécier l'adéquation des Prestations à ses

besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît avoir obtenu les informations nécessaires. Il a ainsi pris connaissance des potentialités, de la finalité et des fonctionnalités desdites Prestations, et a choisi, en conséquence, de les accepter dans ce contexte.

Article 3 – Description des Produits et Services

3.1 Produits

Il s'agit des matériels et logiciels tiers standard associés (ex : bureautique, antivirus, etc. - hors abonnements périodiques à de tels logiciels tel la solution Office 365 qui sont considérés comme des Services aux termes de présentes) vendus par le Prestataire au Client, tels que définis dans le Devis.

3.2 Services

3.2.1 Dispositions communes

3.2.1.1 Nature des services fournies : les Services consistent en des prestations de services délivrées par le Prestataire, telles que définies dans le Devis, à savoir des prestations d'assistance et de maintenance de tout ou partie du matériel, et selon les cas logiciels, composant le parc informatique du Client (ci-après désignés comme le « Service Assistance-Maintenance ») mais également tout autre service proposé au Client (ex : installation ponctuelle de matériels, abonnement à un service tiers - ex : messagerie, Office 365, antivirus, etc.)

3.2.1.2 Durée : le contrat de Services (sauf pour le Service Assistance-Maintenance à la carte et pour tout autre Service non-période – ex : installation de matériels) est conclu pour une durée d'un an qui prend effet à compter de la date de la 1^{ère} facture émise par le Prestataire pour le Service concerné. Sous réserve de ce qui est prévu l'Article 4.4 pour le Service Assistance-Maintenance en régie, il se renouvelle, par tacite reconduction pour des périodes d'un an sauf lettre recommandée adressée par une Partie à l'autre trente (30) jours avant le terme de la période en cours.

3.2.2 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

3.2.2.1 Le Prestataire propose trois formules de Service Assistance-Maintenance :

- **A la carte** : pour des interventions ponctuelles à la demande du Client ;
- **Au forfait** : forfait par matériel appliqué sur un nombre de postes informatiques délimité du parc du Client ;
- **En régie** : pack d'heures utilisées pour la maintenance de l'intégralité du parc informatique du Client ;

Le détail de la formule retenue est donné au Devis.

3.2.2.2 Le Service Assistance-Maintenance comprend sous réserve de ce qui est mentionné au Devis exclusivement les prestations suivantes :

- la maintenance « *curative* » (traitement de pannes ou dysfonctionnements). Cette assistance comprend l'intervention d'un technicien en cas de problème afin d'assurer un diagnostic et d'identifier le ou les éléments défectueux et résoudre les pannes ou dysfonctionnements.
- l'assistance d'un technicien afin de régler avec le Client des problèmes concernant l'utilisation de ses systèmes d'exploitation Windows ou de ses logiciels bureautiques standards (suite Office, etc.) pouvant aller jusqu'à la réinstallation complète du système informatique du Client (logiciels, paramétrage, réseau etc....) si cela est nécessaire. L'intervention sur toute autre logiciels d'éditeurs-tiers est cependant non comprise dans le Service Assistance-Maintenance.

3.2.2.3 Dans le cadre du Service Assistance-Maintenance formule en régie sont également fournis des services de maintenance préventive consistant en une visite de maintenance préventive par an. Les visites de maintenance préventive n'emportent aucune garantie d'absence de panne ou de dysfonctionnement des matériels et logiciels en question.

Dans le cadre de cette maintenance préventive, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour veiller au bon fonctionnement opérationnel des dispositifs de stockage, de sauvegarde et restauration du Client, pour l'avertir en cas de dysfonctionnement d'un de ces dispositifs et en assurer le cas échéant la remise en service opérationnel. Si malgré un bon fonctionnement opérationnel de ces dispositifs, les sauvegardes des données ne sont pas effectuées en temps utile ou avec la périodicité nécessaire, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de perte de données et toutes ces conséquences dommageables. En tout état de cause, le paramétrage et l'administration de ces dispositifs incombent au Client et à lui seul.

3.2.2.4 Dans le cadre de la fourniture du Service Assistance-Maintenance formule au forfait, est exclue la remise en état de tout ou partie des matériels et/ou logiciels si les pannes ou dysfonctionnements sont dus à :

- des actes de sabotage, faits de grèves, ou à tous cas de force majeure,
- l'installation électrique du Client, la qualité du courant fourni, l'eau, le feu, les chocs, etc.,
- une utilisation de fournitures/consommables inadaptée,
- une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ou éditeur,
- l'installation et la configuration de logiciels, matériels périphériques ou tout autre ajout après le début du Contrat ou en violation des lois et règlements en vigueur,
- un déplacement défectueux d'un matériel ou logiciel,
- l'intervention d'un tiers sur le matériel que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente,
- à une mauvaise gestion de ses sauvegardes par le Client,
- toute intervention non conforme aux normes d'installation ou contraire aux précautions nécessaires,
- et de façon générale les interventions dues à une utilisation anormale/non conforme du Client (négligence, mauvaise installation, erreur de manipulation, accident, etc.).

3.2.2.5 Le Service Assistance-Maintenance ne comprend pas non plus :

- le prêt de matériel en dehors du cas prévu à l'Article 5.3.7,
- la reconstitution de données,
- les coûts de remplacement de tout matériel défectueux, et la fourniture ou l'échange de pièces de rechange, pièces détachées, composants ou périphériques, accessoires, consommables et de toutes pièces dont l'usure dépend de l'intensité d'utilisation : disques, batteries, supports magnétiques, etc.,
- la correction de vices/non-conformités relevant de la garantie des fabricants ou des éditeurs de logiciels.

Article 4 - Conditions financières

4.1 Tarifs - Révision

Les ventes de Produits et Services sont faites aux tarifs en vigueur au moment de la commande. Les prix sont mentionnés au Devis. Ils sont hors taxes et hors frais, notamment certains frais de déplacement.

La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe. Toute autre taxe (impôts, redevance, coûts d'élimination des déchets EEE, écotaxe sans que cette liste soit exhaustive), seront facturés le cas échéant selon la réglementation en vigueur.

Le Prestataire est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait. Pour les Services conclus pour une durée déterminée, il informera le Client de l'éventuelle évolution de ses tarifs et/ou conditions contractuelles (ex : CGV) au moins quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de la période en cours. Sauf décision du Client de ne pas renouveler selon le processus prévu aux présentes, le renouvellement s'effectuera sur ces nouvelles bases contractuelles qui seront réputées acceptées par le Client.

4.2 Acompte

Sauf stipulation contraire dans le Devis, le versement d'un acompte correspondant à 30% du prix est exigé à la commande de Produit ou de Service, le solde du prix étant payable à la livraison/réalisation.

4.3 Clause de réserve de propriété des Produits- Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client n'est réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison.

En conséquence, le Prestataire se réserve, jusqu'au complet paiement, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits. En cas d'action en revendication, tout acompte versé par le Client reste acquis au Prestataire à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter à l'encontre du client.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits se réalise dès leur livraison, et le cas échéant dès leur expédition par le Prestataire les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

4.4 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

Le prix du Service Assistance-Maintenance est fixé dans le Devis comme suit :

- A la carte : il est calculé sur la base du taux horaire défini dans le Devis et de la durée de l'intervention.
- Au forfait : il est payable sous forme de redevances (X€/an/matériel) périodiques (en principe annuel).
- En régie : Il est calculé en fonction d'un crédit de points achetés par le Client. Ils sont consommables pendant une année. La périodicité de paiement des points est prévue au Devis. Les points sont décomptés comme suit en fonction du degré d'urgence de l'intervention :
 - o 1, 25 point par heure en cas d'une intervention en moins de 4 heures à la demande du Client,
 - o 1 point par heure dans les autres cas.

Les points sont décomptés après chaque intervention en fonction de la durée de l'intervention, qu'elles soient réalisées à distance ou sur site. Le décompte est fait par quart heure, tout quart d'heure commencé est dû. Tout total de points consommés pendant une intervention calculé sur la base du taux 1,25 point par heure, est arrondi au 0,25 inférieur si ce n'est pas un nombre entier ou d'ores et déjà un nombre décimal se terminant par 0,25, 0,5 ou 0,75 (ex : 3,8 points sera arrondi à 3,75).

Si à l'issue de l'année contractuelle, tous les points non pas été consommés, ils sont, en cas de renouvellement, reportés sur la période suivante dans la limite de 5 (cinq) points.

En cas de consommation de tous les points achetés avant le terme du contrat d'un an en cours, le contrat sera soldé par anticipation. Le Prestataire émettra alors une facture correspondant au total des échéances restant éventuellement dues pour le contrat échu. Le Prestataire informera également dans les 48 heures le Client de cette expiration anticipée.

Dans les quinze (15) jours de cette information, le Client devra informer le Prestataire s'il souhaite renouveler ou non le Service concerné ou s'il souhaite le réévaluer. A défaut de réaction du Client, le contrat sera considéré comme renouvelé automatiquement sur la même base.

Le cas échéant, les interventions sollicitées par le Client pendant ce temps intercalaire ou les éventuels dépassements dans le cadre de la dernière intervention avant expiration du contrat, seront facturées sur la même base que le contrat passé. À défaut de renouvellement du contrat, le Client ne peut plus solliciter d'intervention du Prestataire.

4.5 Modalités de règlement

4.5.1 L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client. Il appartient au Client de transmettre au Prestataire des informations de facturation exactes et complètes, et de notifier le cas échéant le Prestataire de tout changement intervenu.

4.5.2 Sauf dispositions spécifiques, les factures du Prestataire sont payables à réception. Aucun escompte n'est pratiqué. Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance du Prestataire dans un délai maximum de 10 jours calendaires à compter de sa réception. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable.

4.5.3 Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non pas leur simple remise, est considéré comme valant paiement.

4.5.4 En cas de défaut de paiement à échéance, les sommes dues donnent lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sauf frais de recouvrement supérieur, et font courir des pénalités à compter de la date d'échéance à hauteur du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. Nonobstant le paiement d'intérêts, le Prestataire pourra user de la faculté de résiliation en cas de retard de paiement.

4.5.5 En outre, tous éventuels frais et honoraires générés par le défaut de paiement, notamment les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire), et les frais de recouvrement par voie d'huissier, d'avocat ou judiciaire seront intégralement supportés par le Client qui s'y engage.

4.5.6 En cas d'impayé, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des Services, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant 5 (cinq) jours ouvrables et jusqu'à complet paiement de toutes sommes dues, sans préjudice du droit de résiliation et de tous dommages et intérêts en réparation des préjudices subis par le Prestataire.

Article 5 - Modalités de fourniture des Produits et Services

5.1 Généralités

5.1.1 Sauf stipulations contraires, les délais de fourniture/exécution éventuellement mentionnés dans le Devis et aux présentes sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie.

5.1.2 Pour les Services, le Prestataire travaillant sur la base des informations communiquées par le Client, les délais prévus ne courent qu'à compter de la réception par le Prestataire de l'intégralité des informations sollicitées par lui. En tout état de cause, les délais indiqués au Contrat ne concernent que la prise en charge du dysfonctionnement signalé par le Client et non sa résolution.

5.1.3 Les Services sont rendus par le Prestataire aux horaires ouvrés suivants : du lundi au vendredi, de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 18 heures à l'exception des jours fériés légaux.

5.1.4 Le ou les intervenants du Prestataire se conformeront aux usages en vigueur dans l'établissement du Client (en particulier, respect du règlement intérieur et des consignes d'hygiène et de sécurité). Le

travail s'effectuera en général dans le cadre des horaires normaux du Client. Toutefois, pour des cas considérés comme urgents, les interventions pourront, sur décision du Prestataire et du Client, déborder de ce cadre. Au cas où le personnel du Prestataire aurait à effectuer, après accord préalable des Parties des travaux en dehors des locaux habituels du Client, celui-ci prendra en charge les frais de déplacement du ou des intervenants au tarif en vigueur.

5.1.5 Le personnel du Prestataire, chargé de l'exécution des Services reste en tout état de cause soumis au seul contrôle du Prestataire, sous son autorité hiérarchique et disciplinaire, même s'il est amené à travailler dans les locaux du Client. Le Prestataire assure seul, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des Prestations.

5.1.6 Passé un délai de quarante-huit (48) heures à compter de l'exécution d'un Service et à défaut de réserve écrite et documentée du Client, le Service exécuté sera considéré comme réputé recetté comme conforme.

5.1.7 Chaque Produit ne bénéficie que de la garantie contractuelle offerte par son fabricant et mentionnée au Devis. Le Prestataire fournira, à sa demande, au Client le contact du SAV du fabricant en question. De la même manière, les engagements du Prestataire relatifs à la fourniture de Services tiers sont strictement limités aux engagements pris par l'éditeur concerné (ex : Microsoft pour Office 365).

5.2 Produits

A réception, il appartient au Client de vérifier la conformité de la livraison à sa commande, en quantité et qualité. En cas d'avarie ou perte, il lui appartient de formuler des réserves précises, le cas échéant sur le récépissé du transporteur avec confirmation sous soixante (72) heures au plus par courrier recommandé avec accusé de réception au dit transporteur avec copie au Prestataire.

Toute réclamation pour vice apparent doit être signalée au Prestataire par courrier recommandé avec accusé de réception dans les cinq (5) jours suivant la réception des Produits. Si le vice apparent est établi de manière probante, la responsabilité du Prestataire se limite, au choix du fabricant, soit à la correction du vice, soit à l'échange du Produit pour remplacement, soit au remboursement de la commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages-intérêts. La défectuosité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total. Aucun Produit ne peut être retourné au Prestataire sans son accord écrit préalable. Aucun Produit ne sera repris ou échangé si les instructions du fabricant pour la réexpédition ne sont pas respectées.

Le Client assure seul, et sous sa seule responsabilité, l'installation des Produits.

5.3 Spécificités relatives au Service Assistance-Maintenance

5.3.1 Les demandes formulées par le Client au titre du Service d'Assistance-Maintenance sont réceptionnées par le Prestataire, par téléphone au 02.51.67.51.22 ou par mail hotline@mg-solutions.fr, sur la plage horaire précisé à l'Article 5.1.3 ou via le portail du Prestataire créé à cet effet.

5.3.2 Pour toute demande d'intervention, le Client s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en charge de sa demande (nom, nature, version et configuration du matériel/logiciel concerné).

5.3.3 La prise en charge se fait au choix du Prestataire :

- soit à distance par guidage téléphonique ou prise en main à distance avec accord préalable du Client (télémaintenance),
- soit par un déplacement du technicien au lieu habituel d'intervention défini dans le Devis (à défaut, le siège du Client).

5.3.4 En vue de la prise en main à distance, le Client s'engage à remettre au Prestataire toutes informations nécessaires (et notamment tous codes d'accès) pour permettre l'accès à distance à son réseau. Il s'engage à informer ses salariés des mesures de prise en main à distance de leurs postes informatiques, et garantit le Prestataire contre tout recours de ses salariés à ce titre. Il s'engage également à ne pas solliciter la prise en main à distance de ces postes à d'autres fins que des opérations de maintenance. Toute prise en main à distance

5.3.5 Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client un technicien sous huit (8) heures ouvrées maximum à compter de la prise de contact par le Client. Sur demande du Client et en cas d'urgence, le Prestataire s'engage, selon ses disponibilités, à faire ses meilleurs efforts pour réduire ce délai à moins de quatre (4) heures ouvrées sous réserve du paiement par le Client du surcoût visé à l'Article 4.4.

5.3.6 Le Prestataire établit son rapport d'intervention avec le décompte du temps passé lequel sera signé par le Client après chaque intervention sur site. En cas d'intervention à distance, une fois l'intervention terminée, un email est adressé au Client précisant le temps d'intervention. En l'absence de contestation dans un délai de quarante-huit (48) heures, le rapport d'intervention sera considéré comme accepté sans réserve.

Le temps d'intervention est décompté à partir du moment où le technicien débute sa prestation. Il se termine lorsque le technicien a :

- soit résolu l'incident,
- soit constaté l'impossibilité de le résoudre dans un délai raisonnable malgré ses meilleurs efforts. Dans ce dernier cas, il en informe le Client dans les meilleurs délais.

5.3.7 Le Prestataire, en cas de constatation de la nécessité de remplacer des pièces ou matériels défectueux, s'engage à prévenir le Client dans les meilleurs délais. Le Client aura la possibilité de lui demander d'assurer la fourniture des pièces à remplacer. Dans cette hypothèse, le Prestataire lui adressera un Devis au préalable avec des délais d'intervention associés. Dans la limite de son stock disponible, le Prestataire pourra, pendant la durée du dépannage, mettre à la disposition du Client un matériel équivalent disponible en remplacement provisoire du matériel défectueux. Le matériel ainsi prêté reste la propriété du Prestataire et le Client s'engage à le lui restituer à première demande.

Article 6 – Obligations du Prestataire

6.1 Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations telles que définies dans le Devis.

6.2 Le Prestataire s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Client.

6.3 Le Prestataire s'engage à informer le Client de toutes difficultés, susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.

6.4 Le Prestataire s'engage à affecter à la réalisation des Prestations, des ressources humaines suffisantes et qualifiées.

6.5 Les obligations du Prestataire sont des obligations de moyens.

Article 7 – Obligations du Client

7.1 Le Client s'engage à coopérer de manière active et régulière avec le Prestataire.

7.2 Le Client s'engage à affecter au suivi des Prestations, des ressources humaines et matérielles suffisantes.

7.3 Le Client s'engage à désigner un interlocuteur unique et compétent pour assurer le suivi des Prestations et informer immédiatement par écrit le Prestataire en cas de changement de cet interlocuteur.

7.4 Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire, toutes informations, documents, élément(s) demandé(s) par le Prestataire aux fins de réalisation de ses Prestations, dans des délais raisonnables et compatibles avec ceux incombant au Prestataire pour réaliser les Prestations.

7.5 Le Client s'engage à formuler de manière claire ses observations, motiver ses réserves ou désaccords.

7.6 Le Client s'engage à informer spontanément le Prestataire de toutes difficultés, susceptibles d'affecter le bon déroulement des Prestations.

7.7 En aucun cas, le Prestataire ne peut être déclaré responsable du fait de la perte, destruction ou détérioration de fichiers, données ou programmes du Client. Notamment le Client est seul responsable de la sauvegarde de tous documents ou fichiers (audio, vidéo) personnels (notamment ceux de ses salariés) présents sur son matériel informatique. En aucun cas, le Prestataire ne peut être déclaré responsable du fait de la perte, destruction ou détérioration de telles données.

7.8 le Client confirme bénéficiaire des droits nécessaires pour l'exploitation et l'utilisation des logiciels existants sur son parc et dont la validité ne sera pas vérifiée par le Prestataire. De manière générale, il est seul responsable du respect des droits de propriété intellectuelle de tout tiers et de tout acte de contrefaçon qui serait commis au sein de son entreprise.

Le Client reconnaît que le Prestataire ne pourra installer ou réinstaller que des logiciels munis d'une licence d'exploitation valable (CD originaux, licence officielle, ...).

7.9 Sauf dispositions spécifiques du Contrat, le Client s'engage à prendre en charge et effectuer, sous sa seule responsabilité, les mises à jour de ses anti-virus, la protection de son réseau interne par Firewall (pare-feu anti-intrusion), la mise en place et le paramétrage des sauvegardes de tous ses programmes, fichiers et données régulièrement et les copies de sécurité de ses logiciels.

Article 8 – Responsabilité

8.1 En toute hypothèse, en cas d'inexécution par le Prestataire de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du Contrat ou de dispositions légales), les Parties conviennent expressément que :

- la responsabilité du Prestataire sera limitée aux dommages matériels directs et que sont expressément exclus de toute réparation tous dommages indirects, tels que et sans que cette énumération soit limitative : les pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers,
- le Client devra saisir le tribunal compétent dans un délai d'un an à compter de l'inexécution sous peine de forclusion,
- en toutes hypothèses, que le préjudice qui résulterait de cette inexécution pour le Client ne pourra jamais être réparé au-delà d'une somme maximale (plafond d'indemnisation) correspondant, soit au prix versé par le Client au Prestataire pour chaque Produit concerné, soit au montant versé par le Client pour le Service en question.

Les stipulations du présent Article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que les prix convenus reflètent cette répartition du risque et que la limitation de responsabilité qui en résulte n'est pas dérisoire.

8.2 Chaque Partie pourra s'exonérer de ses obligations en cas de force majeure tel que défini à l'Article « Force majeure », ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au présent Contrat.

8.3 A toutes fins utiles, il est précisé que la présente clause limitative de responsabilité ne s'applique pas en cas de décès ou dommage corporel ni en cas de dol ou faute lourde.

8.4 Le Client déclare être informé des limites techniques des technologies de l'information et de la communication et notamment celles de ses logiciels, outre celles de l'Internet.

Article 9 – Données personnelles

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. Les engagements pris par chacune des Parties sont détaillés en Annexe.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Sauf stipulations contraires expresses, le Contrat n'emporte aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle (droits de propriété industrielle, droits d'auteur...) au profit du Client.

En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire. Il se porte fort du respect de ces engagements par ses salariés, préposés, et clients.

Les signes distinctifs du Prestataire, tels que ses marques, dénomination sociale, noms commerciaux, noms de domaine, sont protégés par la loi. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes sans l'autorisation expresse du Prestataire est prohibée.

Article 11 – Résiliation

En cas de manquement grave par le Client à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par le Prestataire quinze (15) jours après notification restée infructueuse.

Dans un tel cadre, le Client demeurera tenu du paiement des sommes dues au titre des Prestations réalisées antérieurement à la date de résiliation.

Article 12 – Renégociation

Si un changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour le Prestataire, celui-ci pourra demander une renégociation du Contrat, par voie de notification.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation dans un délai de trois (3) mois suivant la notification, les Parties pourront convenir de la résiliation du Contrat, à la date et aux conditions qu'ils détermineront, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.

Article 13 – Force majeure

Aucune des Parties n'est tenue responsable à l'égard de l'autre Partie de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre du présent Contrat, dus au fait de l'autre Partie ou à un tiers ou à la survenance d'un cas de force majeure.

Le cas de force majeure recouvre tout événement échappant au contrôle d'une Partie, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêche l'exécution de son obligation par la Partie concernée.

Les Parties sont convenues que constituent notamment des cas de force majeure : l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les catastrophes naturelles, un état de guerre, une interruption totale ou partielle des réseaux de télécommunications ou des réseaux de fourniture d'électricité, les conflits sociaux (ex. : grèves) virus informatiques, acte de piratage informatique sans que cette liste soit limitative.

La Partie constatant le cas de force majeure devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation.

La suspension des obligations ou le retard résultant du cas de force majeure ne peut en aucun cas (i) engager la responsabilité de la Partie qui s'en prévaut (ii) ni donner droit à une quelconque indemnisation du dommage subi ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, le Prestataire fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

Article 14 – Non sollicitation du personnel

Le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un tiers ou d'une société filiale, tout collaborateur présent ou futur du Prestataire. Cette obligation vaut, quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause, et même

dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. Cette obligation développera ses effets pendant toute l'exécution du Contrat, et pendant deux (2) ans à compter de sa cessation.

En cas de non-respect des obligations nées du présent Article par le Client, celui-ci versera au Prestataire une pénalité égale au minimum de deux (2) ans de salaire bruts de la (ou des) personne(s) concernée(s).

Article 15 – Confidentialité

15.1 Les Parties s'engagent à conserver confidentiels les informations, documents, éléments concernant et/ou appartenant à l'autre Partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, tarifaires, techniques, fonctionnels, commerciaux, financiers, savoir-faire, méthodes, auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du Contrat en ce compris les offres commerciales du Prestataire (ci-après « Informations Confidentielles »).

Chaque Partie prend vis-à-vis de ses personnels toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous sa responsabilité, la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles.

Chaque Partie met en œuvre et maintient toutes mesures, précautions et procédures de sécurité nécessaires afin d'assurer la conservation des Informations Confidentielles qui seraient en sa possession et d'empêcher tout accès non autorisé.

A cet égard, chaque Partie s'engage à mettre en œuvre le même niveau de précaution et de mesures de sécurité que pour ses propres Informations Confidentielles, ce niveau de protection devant être considéré en toutes circonstances au moins comme raisonnable pour protéger les Informations Confidentielles.

15.2 La présente obligation de confidentialité n'est pas applicable aux informations qui :

- sont tombées dans le domaine public indépendamment d'une faute de la Partie les recevant ;
- ou sont connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue ;
- ou sont valablement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- ou doivent être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

15.3 Les obligations des Parties à l'égard des Informations Confidentielles demeurent en vigueur tant que l'un des cas de l'Article 15.2 ne s'est pas produit.

15.4 Chacune des Parties restitue, sur demande écrite de l'autre Partie les Informations Confidentielles, y compris toutes les copies des documents et supports contenant des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Article 16 – Référence commerciale

Le Client autorise le Prestataire à utiliser son nom, sa dénomination sociale et son logo pour faire état de leur relation commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités, sur ses documents commerciaux et ses sites internet.

Article 17 – Dispositions diverses

17.1 Chaque Partie est indépendante et agit uniquement en son nom et pour son compte.

Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre Partie.

17.2 Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

17.3 Par la présente, le Client donne expressément et par avance son accord à toute cession ou transfert par le Prestataire du Contrat, au cessionnaire de son choix, notamment en cas de transfert de tout ou partie des actifs ou actions du Prestataire de quelque manière que ce soit, par exemple par acquisition, fusion, absorption, cession.

17.4 En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête d'un article et le contenu d'un ou plusieurs articles, les titres concernés seront considérés inexistantes.

17.5 Pour l'exécution du Contrat et ses suites, les Parties élisent domicile à leurs sièges sociaux respectifs.

17.6 Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou de plusieurs stipulations du présent Contrat n'implique en aucune manière qu'elle souhaite y renoncer.

Article 18 – Loi applicable et juridiction compétente

Les Parties s'engagent à rechercher des solutions amiables à un éventuel litige.

Le Contrat est soumis au droit français.

Toute interprétation, contestation ou revendication le concernant sera soumise, en cas d'impossibilité pour les Parties de trouver un accord amiable, au Tribunal de Commerce de la Roche-sur-Yon, nonobstant pluralité de parties à l'instance, appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence, les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

ANNEXE RGPD

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est amené à accéder et traiter des données personnelles de différentes catégories de personnes physiques nécessaires à la fourniture des Services.

Compte tenu de l'entrée en vigueur le 25 mai 2018 du Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD », il est nécessaire de préciser par la présente Annexe les obligations de chacune des Parties au titre des Données Personnelles traitées dans le cadre de la fourniture des Services.

Les définitions détaillées dans les Conditions Générales sont valables pour la présente annexe.

1. Traitement de données personnelles par les Parties en qualité de responsables de traitement

1.1 Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Parties sont, en qualité de responsable de traitement, amenées à traiter pour leur propre compte, des données personnelles de préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de l'autre Partie (ex : nom, prénom, email, téléphone, etc.).

Les Parties traitent les données personnelles strictement nécessaires au suivi de leur relation contractuelle. La finalité de traitement est de gérer la relation contractuelle.

1.2 Les données personnelles collectées sont traitées par les équipes de chaque Partie et peuvent être transmises à des sociétés sous-traitantes ou sociétés liées qui devront être tenues par les termes des présentes. Chaque Partie s'engage à ne transmettre à aucun tiers les données personnelles traitées, autres que ses sous-traitants ou sociétés liées.

1.3 A ce titre, chacune des Parties s'engage, dans ce cadre, à respecter la confidentialité et la sécurité de ces données personnelles, conformément aux dispositions issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 ainsi qu'aux dispositions du RGPD. Chaque Partie s'engage à prendre toutes les précautions utiles et met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir de façon permanente un niveau de sécurité adapté et pour protéger les données personnelles traitées contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

1.4 Les préposés, dirigeants, sous-traitants, agents et/ou prestataires de chacune des Parties dont les données ont été collectées et traitées par l'autre dispose à tout moment de la possibilité d'exercer ses droits sur ses données personnelles (droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée).

Ces derniers disposent de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (www.cnil.fr).

1.5 Ces données personnelles sont conservées pendant une durée de TROIS (3) ANS à compter de la fin du Contrat, sauf durée plus longue conformément à une obligation légale de conservation.

1.6 Les données personnelles sont stockées sur des serveurs d'hébergement exclusivement situés dans l'Union européenne et chaque Partie s'engage à ne pas les transférer à des hébergeurs dans un pays tiers.

2. Traitement des données personnelles par le Prestataire en qualité de sous-traitant

Dans le cadre de l'exécution de ses Services au titre du Contrat, le Prestataire est amené à accéder et traiter les données personnelles de différentes catégories de personnes physiques (ex : données personnelles présentes sur les postes informatiques objet de prestations de maintenance, etc.) nécessaires à la fourniture des Services pour le compte du Client.

2.1 Nature du traitement de données personnelles par le Prestataire

2.1.1 Dans le cadre de la fourniture de ses Services objets du Contrat, le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte de son Client les données personnelles pour lesquelles il lui aura donné ses instructions, et s'engage à collecter les seules données personnelles strictement nécessaires à la fourniture des Services.

2.1.2 La finalité de traitement est de fournir les Services.

2.1.3 Le Prestataire ne conserve copie de données personnelles que pour la stricte durée nécessaire à l'exécution des Services.

2.2 Obligations et responsabilité du Prestataire

2.2.1 Les obligations à la charge du Prestataire sont des obligations de moyens.

2.2.2 L'exécution de ses obligations par le Prestataire dépend étroitement de la collaboration avec le Client, visée à l'article 2.3 de la présente Annexe.

2.2.3 Dans le cadre de la fourniture de ses Services, le Prestataire s'engage à :

- traiter les données personnelles uniquement aux fins de la poursuite des finalités définies par le Client ;
- traiter les données personnelles conformément aux instructions fournies par le Client ;
- informer immédiatement le Client, si la ou les nouvelles instructions fournies par le Client constituent, selon lui, une violation de la réglementation en vigueur en matière de données personnelles ;
- prendre en considération lors des évolutions des outils mis à disposition la question des Données Personnelles et de la vie privée ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles et techniques adéquates ;
- n'effectuer le cas échéant un transfert des données personnelles hors Union Européenne, qu'après avoir obtenu l'autorisation préalable écrite du Client, et après s'être assuré que le niveau de protection dans ce pays est suffisant ;
- veiller à ce que les personnes ayant accès aux données personnelles (ex : employés, sous-traitants autorisés etc.) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

- aider, le cas échéant, dans l'établissement d'analyses d'impact des traitements nécessaires, et pour la réalisation d'audits et d'inspections, en lui fournissant la documentation nécessaire ;
- recruter des sous-traitants dans les conditions précisées à l'article 2.4 de la présente Annexe ;
- supprimer ou renvoyer les données personnelles au Client à l'issue de l'exécution des Services, et détruire les copies existantes, sauf obligation légale ou réglementaire de les conserver pendant un délai déterminé ;

2.3 Obligations et responsabilité du Client

2.3.1 Le Client s'engage à :

- fournir au Prestataire l'ensemble des informations relatives à ses traitements de données personnelles ;
- documenter par écrit les instructions données au Prestataire relativement au traitement de données du Prestataire et lui fournir tous les éléments nécessaires pour la bonne exécution du Contrat (renseignements, documents, etc.) ;
- superviser les traitements de données personnelles, comprenant la réalisation d'audit et d'inspections et d'analyses d'impact si nécessaire.

2.3.2 En cas de non-respect de ses obligations, la responsabilité du Client peut être engagée par le Prestataire.

Le Prestataire peut également se retourner contre le Client suite à la réception de réclamations de personnes physiques concernées à son encontre, dont le préjudice subi serait lié directement ou indirectement à une faute commise par le Client.

2.4 Recours à des sous-traitants

2.4.1 Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener des activités de traitement instruites par le Client. Dans ce cas, sa seule obligation consiste à en informer préalablement par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

2.4.2 Le Prestataire s'engage à s'assurer que chaque sous-traitant auquel elle aura recours présente les garanties suffisantes quant au respect de la législation en vigueur sur la protection des données.

2.5 Droit d'information des personnes concernées par le traitement et exercice de leurs droits

2.5.1 Le Client doit informer les personnes physiques concernées du traitement de leurs données personnelles par lui-même et par le Prestataire. Le Prestataire ne peut être considéré comme responsable en cas de non-information par le Client de cette obligation qui lui incombe et devra en assumer seul la responsabilité.

Ces personnes ont la possibilité d'exercer leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris profilage) auprès du Client.

2.5.2 En cas de violation des données (ex : failles de sécurité), le Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais à compter de sa connaissance, pour permettre au Client de la notifier à la CNIL si ce dernier ne l'a pas identifié préalablement. Dans le même délai, le Prestataire s'engage à communiquer au Client toute précision et documentation utile, en sa possession, lui permettant d'étayer sa notification auprès de la CNIL.