

PALAN INFORMATIQUE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

PREAMBULE

La société PALAN Informatique (ci-après « PALAN informatique » ou « le vendeur ») est une Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 1 000€, dont le siège social est situé au 17 Rue PAUL LANGEVIN 78370 PLAISIR, Immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 984 795 823 avec pour numéro intracommunautaire FR87984795823.

Elle a pour principal objet la ventes, achats, locations, entretien, réparations de tous matériels de bureau, informatique, bureautique, communication, papeterie, cadeaux d'entreprise, fournitures de bureau, formations et prestations de services.

ARTICLE 1 : CHAMPS D'APPLICATION - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de déterminer les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles la Société PALAN INFORMATIQUE fournit à ses Clients particuliers et professionnels, sur place ou au-travers de son site internet accessible à l'adresse : <https://www.palan-informatique.fr> , des interventions informatiques à distance, à savoir, la réalisation de toutes prestations de services à distance dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, de dépannage, d'assistance de PC fixes, portables, de tablettes, de smartphones, et serveurs, optimisation et conseils avant et après achat.

ARTICLE 2 : Définitions

- « Client » : toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des prestations de la société PALAN Informatique
- « Membre de l'équipe » : Prestataires indépendants intervenant pour le compte de la société PALAN Informatique
- « Incident » : tout problème d'installation, de configuration et d'utilisation des équipements appartenant au Client.
- « Prestations » : dépannage, conseil et assistance informatique à distance assurés par les membres de l'équipe palan informatique.
- « Service » : accès aux prestations par le biais du site internet accessible à l'adresse : <https://www.palan-informatique.fr> ou en agence.
- « Ticket » : Service de prestation informatique au taux horaire forfaitaire convenu à l'avance, réalisé sur site ou à distance, correspondant à 1 prestation et une période donnée (ex : 1 ticket de 10 minutes).

Le ticket est pris pour une prestation ou un besoin exprimé par un Client, qui lui donne droit à la prestation d'une intervention. Tout ticket ouvert est consommé dans son intégralité et ne peut être décomposé en plusieurs prestations.

Tout dépassement dans la période dédiée au ticket donnera l'ouverture d'un nouveau ticket directement à la limite d'un ticket de 1 heure par défaut, sans accords ou retour explicite du Client, et ce dans l'objectif de terminer l'objet de la prestation initiale du Client.

PALAN INFORMATIQUE

ARTICLE 3 : Acceptation des conditions générales de ventes

Le Client déclare avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales. Il déclare avoir la capacité de contracter et disposer des autorisations et délégations nécessaires pour ce faire.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services sont portées à la connaissance du Client par un lien hypertexte sur la page d'accueil du site PALAN-INFORMATIQUE.FR à la rubrique « CGV ».

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans aucune réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente et Prestations de Services.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer les présentes Conditions Générales de Vente. La Société PALAN Informatique peut aussi les communiquer également à toute personne qui en fait la demande.

La Société PALAN Informatique se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site.

La version applicable à une Commande donnée est celle applicable au jour de la validation du paiement.

Sauf mention expresse contraire, elles annulent et remplacent tous les échanges intervenus entre les parties préalablement à la commande.

Toute dérogation aux présentes Conditions Générales de Ventes ne peut être opposable à la Société PALAN Informatique que si elle a été dûment acceptée et formalisée par un écrit signé par cette dernière.

ARTICLE 4 : Litiges & Juridiction

En cas de litige, il est recommandé au Client de se rapprocher de la direction de la Société PALAN Informatique afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de la société PALAN informatique, soit le tribunal de Versailles, nonobstant pluralités de défendeurs, appel en garantie, procédure d'urgence et/ou sur requête.

PALAN INFORMATIQUE

ARTICLE 5 : TARIFS & CONDITIONS DE REGLEMENTS

ARTICLE 5.1 : LES TARIFS

Les tarifs et grilles tarifaires applicables sont présentés en agence et sur le site internet dans la rubrique « TARIFS » sur la base des conditions économiques en vigueur.

La société se réserve le droit de modifier, changer ou supprimer tout éléments de la grille tarifaire à son bon vouloir sans aucunes notifications que ce soient.

Si les conditions économiques changent (taxes etc..) les prix seront automatiquement mis à jour afin de porter ses nouvelles valeurs.

ARTICLE 5.2 : LES CONDITIONS DE REGLEMENTS

DELAIS DE REGLEMENTS

En agence, le paiement des prestations en ATELIER sont payables pour chaque prestation à l'issue de ladite prestation, hors diagnostic qui est payable à la commande.

Un acompte de 50% est exigé pour toute commande réalisée pour l'achat de matériel ou de logiciel, puis le solde à la livraison.

Au sein du Centre de Services, les prestations en distanciel sont payables d'avance pour le support « au ticket » hors contrat. Les tickets sont payables via le site internet, par virement ou directement en agence.

Les contrats de maintenance, d'infogérance ou tout autre contrat spécifique à la gestion du parc informatique du Client sont régis par une facturation mensuelle, payables à 30 Jours maximum, hors conditions particulières présentent au contrat.

La prise de conseil dans le centre de service fera l'objet d'une facturation au temps passé suivant la grille tarifaire en vigueur, et visible dans l'agence.

PENALITE DE RETARD

Les pénalités applicables en cas de retard de paiement sont d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal sur le montant de la facture. En outre, une indemnité forfaitaire de 40 € est due au titre des frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce.

Le retard de paiement entraîne l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que PALAN Informatique serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En outre, PALAN Informatique se réserve le droit, en cas de non- respect des conditions de paiement figurant ci- dessus, de suspendre ou d'annuler les prestations de services commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations, et ce, sans que cela puisse ouvrir droit à une quelconque indemnité.

PALAN INFORMATIQUE

ARTICLE 6 : REPARATIONS

La réparation nécessite des actions d'ouverture des appareils qui ne sont pas tous fait pour être réparé complètement.

Ainsi, le Client reconnaît que pour réaliser sa demande de diagnostic sur le matériel, ou pour tout autre actions réalisé sur son matériel, des marques d'ouvertures peuvent apparaitre même si toutes les précoctions sont present pour en limiter le nombre.

PALAN Informatique ne pourra être retenu responsable de l'état antérieur au diagnostic du matériel, de la perte de données, d'un dysfonctionnement matériel ou logiciel après l'échange d'un élément. Toute installation de logiciels ou de périphériques annexes seront facturées en supplément après acceptation du devis.

Toutes les réparations sont garanties 3 mois (sauf accords spéciale) pièce et M.O, pour les pannes strictement identiques.

ARTICLE 7 : DIAGNOSTIC

Toute panne présentée au comptoir ne peut faire l'objet d'une étude approfondie, c'est l'objet du diagnostic. Aussi le formulaire de déclaration pour diagnostic reste informatif et sur la base des déclarations du Client, tant que le diagnostic n'a pu être fait.

Sans diagnostic, le Client reconnaît être seul décideur de la solution à apporter.

A l'issue du diagnostic, le Client peut faire la demande de réparation sur les conseils observés durant le diagnostic et sur son résultat.

ARTICLE 8 : Vente et commande de matériels et produits

Dans le cas d'un achat de matériel, accessoires, logiciel ou autre périphériques, le Client est le seul responsable de son choix en cas d'incompatibilité avec les éléments dont il dispose.

Aucune addition, omission ou modification à l'une des dispositions des présentes conditions de vente ne liera le vendeur, sauf acceptation écrite de sa part.

En cas de modification quelconques (désignation, quantité etc.) d'un ordre déjà reçu et confirmé par le vendeur, les conditions antérieurement accordées ne peuvent être reconduites sans accord du vendeur.

Aucune annulation, totale ou partielle de commande confirmée ne peut être acceptée, sauf accord écrit de sa part. Dans ce cas, palan informatique facturera 20 % du montant de la commande annulée, en contre partie du préjudice et des frais occasionnés par cette annulation.

PALAN INFORMATIQUE

ARTICLE 9 : Délais de livraisons

Les délais de livraisons prévus lors des commandes ne sont donnés qu'à titres indicatifs.

Les retards éventuels ne donnant pas droits à l'acheteur d'annuler sa commande, de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts.

Le vendeur sera en droit de suspendre l'exécution de la commande dans les cas ci-après :

- Non-respect des modalités de paiement par l'acheteur,
- Dépassement de l'encours autorisé,
- Carence de l'acheteur à fournir les renseignements en temps nécessaires pour le traitement de la commande
- Force majeure ou tout autre cas fortuit non imputable au vendeur

ARTICLE 10 : Transport et livraisons

Les marchandises sont réputées livrées au Client sur le lieu du siège sociale du vendeur.

Elles sont expédiées port et emballage à la charge du Client. Le transfert des risques relatifs aux produits s'effectue lors de la remise au transporteur. Il appartient au Client de prendre toutes les dispositions pour souscrire à ses frais une police d'assurance destinée à couvrir les risques de toutes nature pouvant affecter les biens vendus et ce à compter de leur remise au transporteur, l'assurance jusqu'au lieu de livraison étant contractée par le vendeur tous ses frais seront facturés.

Sauf mention contraire figurant sur la commande du Client, le vendeur pourra effectuer des livraisons partielles et les facturer séparément. Le Client est tenu d'accepter le solde de sa commande.

ARTICLE 11 : Réserve de propriété

Le vendeur se réserve la propriété des marchandises désignées ici et sur les documents de vente et d'achat, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et en intérêts. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, le vendeur pourra reprendre les marchandises et la vente sera résolue de plein droit si bon semble au vendeur.

Les marchandises resteront la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégrale de leur prix mais l'acheteur en deviendra responsable des leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant celui des risques. L'acheteur s'engage en conséquence, à souscrire, dès à présent, un contrat d'assurance garantissant les risques de perte, vol ou destruction des marchandises désignées.

ARTICLE 12 : Retour de marchandise

Dans le cas d'un retour de marchandise quel que soit le motif, il est attendu du Client :

- Contacter le service commercial et lui indiquer le numéro de votre retour

PALAN INFORMATIQUE

- Après analyse, PALAN informatique fournira un numéro de retour autorisé qui sera à indiquer dans les documents accompagnant la marchandise.
- Toute marchandise doit être protégée correctement dans les emballages d'origines avec un scellement empêchant son ouverture sans destruction.

Tout retour ne respectant pas ses points et procédure sera refusé.

Aucun remboursement ne sera effectué sauf accord spécial au moment de l'achat, seul un Avoir sera établi et valable trois mois.

Aucune reprise ou échange ne sera fait sur les logiciels, dans le cas d'un défaut de fabrication durant la période de garantie, seul l'échange par la même référence sera accepté.

ARTICLE 13 : Clause de Garantie

Les garanties applicables aux réparations sont indiquées pour chaque commande en fonction des garanties constructeurs ou fournisseurs sur le matériel.

Concernant les garanties de main d'œuvre, chaque opération est garantie 3 mois pour les opérations en agence et 30 jours pour les opérations réalisées chez le Client.

Les biens vendus sont garantis contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de matière de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous. Le vice de fonctionnement doit apparaître dans une période de 3 à 12 mois ou plus (voir sur la facture selon le produit) à compter de la livraison pour une utilisation du bien définie dans la commande.

La garantie est exclue :

- si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le bien effectuée sans autorisation, d'une intervention défectueuse, mauvais paramétrage matériel de la part de l'utilisateur ;
- si le fonctionnement défectueux priverait de l'usure normale du bien ou d'une négligence ou défaut d'entreprise de la part de l'acheteur
- si le fonctionnement défectueux résulter de la force majeure. Au titre de la garantie, et après examen contradictoire, le vendeur ne sera tenu qu'au simple remplacement des pièces ou produits, à l'exclusion de toute responsabilité ou indemnité à quelque titre que ce soit.

Le remplacement des produits ou des pièces n'a pas pour conséquence de prolonger la durée de la garantie. Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire, même expédiées en franco. En cas de retard, d'avarie ou de perte en cours de transport, le destinataire doit immédiatement effectuer son recours contre le transporteur. Toute réclamation devra parvenir sous 3 jours à dater de la réception de la marchandise.

PALAN INFORMATIQUE

ARTICLE 14 : ENGAGEMENT ET OBLIGATIONS DES PARTIES

ARTICLE 14.1 : ENGAGEMENT ET OBLIGATIONS DE PALAN INFORMATIQUE

PALAN Informatique s'engage à consacrer le temps nécessaire à l'exécution des prestations commandées ainsi qu'à y apporter tout le soin et les diligences d'un bon professionnel.

PALAN Informatique bénéficie d'une totale liberté dans l'organisation de sa mission exercée en toute indépendance. A ce titre, PALAN Informatique décide seule des moyens à mettre en œuvre pour exécuter sa mission. Il est précisé que les obligations de PALAN Informatique sont des obligations de moyens et non des obligations de résultats et ce, dans la mesure où le bon fonctionnement des équipements dépend également de facteurs indépendants de PALAN Informatique tels que les installations d'origine, ou l'utilisation faite par le Client ou un de ses prestataires. Elles doivent donc s'apprécier et s'interpréter dans cette limite, notamment au regard des attentes légitimes des parties.

La responsabilité de PALAN Informatique ne saurait être engagée pour toutes les éventuelles conséquences dommageables de quelque nature qu'elles soient (et ce compris notamment perte de données, atteinte aux fichiers informatiques, mémoires d'ordinateurs etc...), résultant directement ou indirectement :

- d'une usure normale ;
- d'un mauvais fonctionnement des équipements et/ou matériels du Client pour quelque raison que ce soit (défaut d'entretien, négligence, panne, avarie, usure, vétusté,..) ;
- d'une utilisation non conforme à l'usage destiné et/ou d'une mauvaise utilisation par le Client des installations, équipements et logiciels fournis ;
- d'une mauvaise qualité, pour quelque cause que ce soit, des réseaux de télécommunication ;
- du non-respect des préconisations et/ou instructions de PALAN Informatique ;
- du non-respect des normes imposées par les constructeurs et éditeurs ;
- d'une erreur causée par un défaut d'information ou par une information erronée transmise par le Client » d'un retard dans l'exécution de la prestation imputable au Client ;
- d'une intrusion extérieure ou d'une contamination par virus, vers, ou tous autres procédés hostiles d'intrusion (malware, spyware...) ;
- de l'intervention d'un tiers ou de produits fournis par un tiers au contrat ;
- de l'incompatibilité avec les éléments commandés de matériels acquis auprès d'un tiers ;
- d'une cause externe ou relevant de la force majeure, étant précisé que tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment de l'intervention de PALAN Informatique sera considéré comme un cas de force majeure.

PALAN INFORMATIQUE

Le Client reste responsable de la conservation de ses données personnelles présentes sur ses équipements informatiques et la responsabilité de PALAN Informatique ne pourra être engagée en cas de perte totale ou partielle de ces données.

PALAN Informatique s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter les délais de réalisation des travaux éventuellement mentionnés dans le devis.

Toutefois, ces délais sont communiqués à titre purement indicatif et sans aucune garantie, ceux-ci pouvant dépendre de la disponibilité des produits commandés auprès de son/ses fournisseur(s), de la qualité des informations ou indications données par le Client ou un de ses prestataires.

La responsabilité de PALAN Informatique ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En tout état de cause, la garantie de PALAN Informatique est limitée au remplacement et/ou à la rectification des installations et/ou services non conformes et/ou affectés d'un vice. En cas d'impossibilité, la garantie de PALAN Informatique est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services, à l'exclusion de tous dommages et intérêts à quelque titre que ce soit.

PALAN Informatique ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution de ses obligations résultant des présentes :

- En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil,
- En cas de faute du Client ou de l'un de ses partenaires, fournisseurs ou prestataires,
- si cette inexécution est due au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

ARTICLE 14.2 : ENGAGEMENT ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est seul responsable du choix final des prestations commandées auprès de PALAN Informatique qu'il reconnaît comme correspondant parfaitement à ses besoins.

Préalablement à l'intervention de PALAN Informatique, y compris dans le cadre d'une demande d'assistance téléphonique, le Client s'engage à fournir à PALAN Informatique toutes les informations, tous les renseignements, tous les documents et toute l'assistance raisonnablement nécessaires pour lui permettre d'assurer, dans les meilleures conditions, la fourniture des prestations commandées.

A ce titre, le Client s'engage à garantir l'accessibilité de ses équipements, y compris via le contrôle à distance, dans le respect des lois et des normes de sécurité.

Par ailleurs, le Client assume la responsabilité exclusive de la sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention de PALAN Informatique.

- D'une manière générale, le Client a l'obligation d'instaurer et gérer la sauvegarde de ses données et reconnaît qu'il relève de sa responsabilité de :

- Mettre en place des procédures de sauvegarde ;

PALAN INFORMATIQUE

- Réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité ;
- Vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées ;
- Utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de poussière ;
- Le Client demeure également seul responsable de l'utilisation qu'il fait de ses matériels, équipements, logiciels et données. A cet égard, il appartient au Client de se conformer aux indications données par le constructeur du matériel et, le cas échéant, aux recommandations émises par PALAN Informatique, concernant notamment l'environnement technique nécessaire au bon fonctionnement de l'ensemble des matériels et logiciels (notamment : les prérequis, les consignes d'installation et de fonctionnement, conditions de sauvegarde, etc..)

Le Client doit également se prémunir contre tout risque d'intrusion extérieure ou de contamination par virus, vers, ou tous autres procédés hostiles d'intrusion (malware, spyware...).

Pour toute prestation de réinstallation de logiciel, le Client garantit être en possession du support d'installation original ainsi que du numéro de licence.

Le Client veille par ailleurs à assurer son installation informatique pour tous les risques classiques et notamment, sans que cette liste ne soit limitative, les risques d'incendie, de vol, de foudre et de dégâts des eaux.

ARTICLE 15 : TELEASSISTANCE

ARTICLE 15.1 : Demande d'assistance

Toute demande d'assistance doit passer par la prise d'un rendez-vous et l'ouverture d'un ticket, par courriel ou directement sur le site www.palan-informatique.fr.

La prise de rendez-vous peut se faire en ligne, par courriel ou directement à l'agence.

Lors de démarrage de l'intervention, le numéro de ticket sera demandé par l'opérateur au Client qui devra lui fournir pour démarrer l'intervention.

ARTICLE 15.2 : Outillage

Afin de traiter la demande Client d'intervention, le Client accepte la prise de main à distance par un membre de l'équipe PALAN Informatique par le biais d'un outil de téléassistance.

La Société PALAN Informatique privilégie TeamViewer en ce qu'il permet une connexion à distance sécurisée.

TeamViewer utilise le cryptage SSL 256 bits de bout en bout.

Il appartiendra au Client, après la prestation d'assistance à distance, de fermer l'application TeamViewer.

Pendant toute la durée de l'intervention, une fenêtre apparaîtra en bas à droite de l'écran (sur PC) indiquant qu'un contrôle à distance est actif via l'application Teamviewer.

De la même manière, le Client pourra surveiller en temps réel toutes les actions effectuées sur

PALAN INFORMATIQUE

son matériel par le membre de l'équipe (mouvement de souris, ouverture, fermeture de fenêtres).

La Société PALAN Informatique se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'utiliser un autre outil ayant la même finalité.

Le Client doit disposer du système d'exploitation Microsoft Windows XP ou supérieur (PC), Microsoft Windows 2003 ou supérieur (serveur), Android 4.0 ou supérieur (smartphones et tablettes), Microsoft Windows Phone 8.0 ou supérieur (smartphones) et est responsable de leur fourniture.

ARTICLE 16 : PROPRIETE DES LOGICIELS

S'agissant des logiciels, il est expressément entendu qu'aucun droit de propriété sous quelque forme que ce soit n'est transféré au Client, celui-ci étant titulaire du seul droit d'utilisation dans le respect des conditions figurant sur les licences attachées auxdits logiciels.

ARTICLE 17 : IMPREVISIONS

Le régime légal de l'imprévision prévu à 1195 du Code civil ne s'appliquera, pour les services fournis au Client soumis aux présentes Conditions Générales, qu'aux seuls événements ou circonstances ayant une incidence représentant une variation de plus de 80% par rapport au prix initial de la commande.

ARTICLE 18 : ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

PALAN Informatique s'engage à ne pas divulguer les informations de toute nature qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de prestations pour le Client, sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose, notamment en application des dispositions des articles 434-1 à 434-3 du Code pénal.

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS FINALES

16.1. Correspondance - Preuve

Les correspondances échangées entre PALAN Informatique et ses Clients sont essentiellement assurés par courrier électronique. Aussi, en application des articles 1366 et suivants du Code civil, le Client reconnaît et accepte que les informations et éléments communiqués par PALAN Informatique par courrier électronique et sur son site Internet fassent foi entre les parties et reçoivent la même force probante qu'un écrit manuscrit.

16.2. Loi applicable

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans

PALAN INFORMATIQUE

le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

16.3. Divisibilité

Dans le cas où l'une ou plusieurs stipulations contenues dans les Conditions Générales sont déclarées nulles, la validité des autres stipulations des présentes n'en est en aucun cas affectée. Les stipulations déclarées nulles seront, conformément à l'esprit et à l'objet des présentes, remplacées par d'autres stipulations valables, qui, eu égard à leur portée se rapprochent dans toute la mesure permise par la loi, des stipulations déclarées nulles.

16.4. Renonciation

Le fait que PALAN Informatique ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par PALAN Informatique à s'en prévaloir ultérieurement.

16.5. Cession – Substitution

PALAN Informatique se réserve le droit de céder à tout tiers de son choix tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes Conditions Générales ou de se substituer tout tiers pour l'exécution des présentes, ce que le Client accepte sans réserve.