



AIDE INFO
Administration et Intelligence De l'Entreprise



Conditions Générales de Vente de matériels, logiciels et prestations associées, location de serveur hébergé

1- Définitions

Pour l'application des présentes, le terme « Société » désigne la Société AIDE INFORMATIQUE. Le terme « Client » désigne toute personne physique ou morale qui achète ou émet le souhait d'acheter les produits vendus par la société AIDE INFORMATIQUE. Les présentes conditions générales, le devis émis par la société et accepté par le client sont les documents contractuels. L'acceptation du devis vaut acceptation des présentes conditions générales.

2- Objet

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent à tout type de ventes exécutées par AIDE INFORMATIQUE (vente de matériels informatiques, produits conçus par les éditeurs de logiciel dont la société est distributeur, contrats liés aux logiciels vendus, formation, location de serveur hébergé, prestations de service et de maintenance) et ont pour objet de régir et de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat conclu entre la Société et ses Clients. Les présentes conditions excluent l'application de tout autre document émanant du Client et notamment de ses propres conditions générales d'achat. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. Le client est informé que les logiciels sont des produits standards dont les applications et fonctionnalités résultent d'un choix des éditeurs. Le Client fait le choix des logiciels en toute connaissance de cause au regard de la documentation et des informations qu'il reconnaît avoir reçues d'AIDE INFORMATIQUE, déclarant avoir conscience que la mise en place d'une solution informatique nécessite une adaptation des modes de fonctionnement de son entreprise. Toute commande passée, devis signé, bon de livraison signé, paiement de facture, compte-rendu d'intervention signé, fiche de présence signée par le client implique son adhésion entière et sans réserve aux CGV, ainsi qu'aux conditions Générales d'Utilisation des éditeurs des logiciels et/ou fournisseurs des matériels objets de sa commande, dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à celle-ci.

3- Commande

Tout produit, logiciel, ou prestation vendue par la Société fait préalablement l'objet d'un devis détaillé et chiffré adressé au Client et valable pour une durée d'un mois. Au-delà il devient caduc et ne vaut donc plus offre de vente. Le contrat est réputé valablement formé dès l'acceptation du devis par le client dans ce délai d'un mois. Un mail comportant tous les éléments permettant l'identification précise des prestations sollicitées est assimilé à un bon de commande. La Société sera tenue de son obligation de délivrance des produits ou services objets du contrat à compter du complet paiement du prix dans les conditions fixées à l'article 4 des présentes. Toute commande du Client conforme à la proposition d'AIDE INFORMATIQUE sera considérée comme ferme et définitive et vaut déclaration de son adéquation avec ses besoins, ses contraintes métier et son environnement technique. Son traitement sera effectif dès réception d'un acompte de 40%, tout retard de versement de ce dernier entraînera un décalage de nos plannings prévisionnels. Toute demande de modification de commande est soumise à l'accord préalable et écrit d'AIDE INFORMATIQUE. Toute annulation de commande entraînera le versement d'une indemnité égale à 30% du total TTC de la commande.

4- Prix – Délai de paiement – Escompte – Indexation

Le prix fixé au contrat est payable comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture. Les abonnements mensuels (office 365, serveur hébergé, sauvegarde, contrat de maintenance, antivirus) sont réglés par prélèvement. Toute somme exigible non payée à la date prévue produira au profit de la société, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Nonobstant le paiement d'intérêts, la Société pourra user de la faculté de résiliation prévue à l'article 16 en cas de paiement. Le montant de la redevance annuelle, de nos contrats de maintenance, sera réévalué chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indice de référence est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la signature du contrat. En cas de retard de règlement, AIDE INFORMATIQUE se réserve le droit de suspendre immédiatement l'intégralité de ses obligations contractuelles (notamment les livraisons, prestation de services et d'assistance), et ce jusqu'au paiement intégral des sommes dues. En cas de paiement fractionné, le défaut de paiement d'une seule échéance entraîne la déchéance du terme et rend éligible la totalité des sommes dues à AIDE INFORMATIQUE même non échues.

5- Obligation du Client

Le Client s'engage à respecter intégralement les conditions et précautions d'utilisation des matériels, bases de données, logiciels, logiciels spécifiques, objets de sa commande, conformément aux CGV et aux conditions Générales d'Utilisation des éditeurs et/ou fournisseurs des matériels. Il appartient au Client de réaliser sous sa seule responsabilité et sous sa direction des sauvegardes complètes et régulières de l'ensemble de ses données (excepté pour les Clients qui ont opté pour la prestation de sauvegarde mensuelle de leurs données). Il appartient au Client de conserver précieusement les clés d'authenticité et codes d'utilisation requis pour l'utilisation des logiciels de certains éditeurs. Le client s'engage à respecter les droits et règlements en vigueur notamment en matière fiscale et sociale, à vérifier ses choix de paramétrage, à contrôler que le paramétrage de ses applications est conforme aux prescriptions légales et à la réglementation qui lui est applicable et à prendre toute précaution utile pour transmettre ses déclarations légales aux administrations dans les délais impartis. AIDE INFORMATIQUE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences des paramétrages du client. Les logiciels sont paramétrés et utilisés sous la direction, le contrôle et la responsabilité du Client uniquement.

6- Responsabilité d'AIDE INFORMATIQUE

AIDE INFORMATIQUE est responsable de l'exécution de ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée en cas de dysfonctionnements signalés ou reconnus par les éditeurs des logiciels supportés, en cas de dysfonctionnements dus à des modifications réalisées à l'initiative du Client, ou en cas de dysfonctionnements survenant suite à une mauvaise manipulation du Client. AIDE INFORMATIQUE ne pourra être tenu pour



AIDE INFO
Administration et Intelligence De l'Entreprise



responsable à l'égard du Client ou de Tiers des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de Clientèle, trouble commercial quelconque, pénalités fiscales ou sociales, perte de données ou de fichiers. La responsabilité d'AIDE INFORMATIQUE ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, absence imprévue et justifiée d'un collaborateur, retards de fournisseurs, sinistres ou accidents. Aucune réclamation et/ou action du Client, pour quelque cause que ce soit, ne pourra être formulée et/ou engagée contre AIDE INFORMATIQUE passé un délai de 3 mois après la survenance du fait sur lequel elle repose.

7- Livraison

Les délais de livraison dépendent des éditeurs de progiciels et/ou des constructeurs de matériels objets de la commande. Ils sont fournis à titre indicatif. En aucun cas, le non-respect de ces délais ne pourra engager la responsabilité d'AIDE INFORMATIQUE, ni entraîner l'annulation de la commande. Aucun retour de produit n'est accepté sans accord préalable et écrit d'AIDE INFORMATIQUE. Les produits peuvent être remis à un transporteur ou le transport peut être effectué directement par AIDEINFORMATIQUE. Dans tous les cas, les produits voyagent aux risques et périls du Client à qui il appartient de vérifier la qualité des produits livrés, et émettre toutes réserves utiles sur le bon de livraison. Il devra confirmer toute réclamation au transporteur avec copie à AIDE INFORMATIQUE, en cas de retard, d'avarie, de produit manquant ou de non-conformité avec sa commande, conformément à l'article L.133-3 du Code de Commerce, par pli recommandé avec accusé réception, au plus tard dans les 3 jours suivant la livraison. Les mêmes obligations pèsent sur le Client si le transport est effectué par AIDE INFORMATIQUE. En tout état de cause, la responsabilité d'AIDE INFORMATIQUE ne saura l'obliger qu'au remplacement ou au remboursement des équipements litigieux.

8- Réserve de propriété

La propriété des produits n'est définitivement transférée au Client qu'après paiement intégral de leurs prix, en principal et intérêt ainsi que tous frais accessoires. AIDE INFORMATIQUE se réserve la possibilité d'en reprendre possession à tout moment en cas de non-paiement. En cas de reprise des produits par le jeu de la clause de réserve de propriété, le Client sera redevable, outre les éventuels frais de retour, d'une indemnité de 30% du prix H.T facturé des produits.

9- Garantie éditeurs et constructeurs

Les garanties contractuelles et les périodes de garantie sont celles des constructeurs et fournisseurs des produits objets de la commande.

10- Prestations de service

Il incombe au Client, sous sa seule responsabilité, de faire exécuter à ses frais les préparatifs d'installation des produits sur son site d'implantation, selon les règles de l'art. Le Client garantit AIDE INFORMATIQUE de la conformité de ses préparatifs aux normes techniques en la matière, sauf disposition contraire confiant à AIDE INFORMATIQUE cette prestation. Le client met à disposition d'AIDE INFORMATIQUE l'environnement matériel et logiciel nécessaire aux prestations de déploiement et de formation. Le Client s'assure de la présence, de la disponibilité et du niveau de compétences de ses collaborateurs. Les frais de déplacement et de séjour sont à la charge du Client.

11- Assistance téléphonique et mise à jour

Quel que soit l'éditeur et le mode d'utilisation du logiciel (mode licence, DUA/DEL ...), le client bénéficiera au titre du contrat et/ou de ses renouvellements successifs des mises à jours des logiciels. Selon le contrat choisi par le Client, celui-ci pourra bénéficier d'une assistance pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels couverts par le contrat. Le client installera sous sa responsabilité, les mises à jour des logiciels. Si besoin, le Client pourra demander à AIDE INFORMATIQUE d'effectuer cette prestation qui sera alors facturée. Toutes interventions complémentaires sur les logiciels, tels que paramétrages, création et/ou modification de modèles, requêtes SQL etc..., ne font pas parti des contrats d'assistance et feront l'objet d'une offre complémentaire, et le cas échéant d'une facturation distincte. La société AIDE INFORMATIQUE ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages liés à une mauvaise compréhension ou une mauvaise manipulation du Client. L'assistance est conclue pour une durée de 12 mois. Sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties trois mois au moins avant la date de fin de période par lettre recommandée avec accusé de réception, la maintenance est tacitement reconduite pour des périodes successives de 12 mois. Les redevances annuelles sont calculées et réévaluées en fonction de l'évolution de la configuration, de l'adjonction de progiciels complémentaires, de modification de tarifs de l'éditeur et de l'évolution de l'indice Syntec.

12- Modalités de formation

La société est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix. Il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par l'organisme de formation selon les règles imposées par nos certifications qualité.

Les formations se déroulent dans les locaux du client, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de leur société.

La société se réserve le droit de reporter la formation, de modifier le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique de la formation initiale, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

13- Clause de résiliation du Contrat

A défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant des présentes conditions Générales, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.



AIDE INFO
Administration et Intelligence De l'Entreprise



14- Confidentialité

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont la Société aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à la Société en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

15- Droit applicable et compétence

Les présentes conditions Générales tel que défini à l'article 1 est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Tout litige relatif ou découlant de l'exécution des présentes est soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège de la Société.