

Article 1. Généralités

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations proposées par l'entreprise AED Informatique - Saint Raphaël à ses clients.

AED Informatique est une entreprise individuelle, domiciliée à Saint Raphaël, dont l'activité principale est l'assistance et le dépannage informatique à domicile.

Cette entreprise représentée légalement par Mr Eric FROEHLI, s'adresse aux particuliers ainsi qu'aux professionnels tels que TPE, professions libérales, commerçants et artisans.

Nous utiliserons ici les termes et définitions suivants :

" AED Informatique - Saint Raphaël " est le prestataire de service.

" Les prestations " représentent les services proposés par AED Informatique - Saint Raphaël.

" Le client " désigne le bénéficiaire des services sollicités auprès d'AED Informatique - Saint Raphaël.

Toute personne physique ou morale le désirant, dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éviter les présentes conditions générales, étant précisé que, tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces conditions générales de vente pouvant être susceptibles de subir des modifications.

A ce propos, même si AED Informatique - Saint Raphaël entend maintenir dans l'état et aussi longtemps que possible les présentes conditions générales de vente, celle-ci se réserve le droit de les modifier à tout moment et sans préavis.

Article 2. Mentions Légales de l'Entreprise

Statut : Entreprise Individuelle

Personne physique et représentant légal : Mr Eric FROEHLI

Nom commercial : AED informatique

Adresse : 909 Chemin de la Lauve, 83700 Saint-Raphaël

Siret : N° 353 790 298 00031 - APE : 6202B

Immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés :

353 790 298 R.C.S. Fréjus

Immatriculation au Répertoire des Métiers (CMAV) :

353 790 298 RM 83

Activités exercées : Aide à la prise en main de l'outil informatique, initiation, formation, assistance, dépannage, réparation en informatique, vente de matériel informatique, création de sites internet, configuration de système de vidéosurveillance, conseils liés à l'activité.

Téléphone : 06 03 85 29 74

Adresse email : contact@aed-informatique.fr.

Site Web : www.aed-informatique.fr

Article 3. Application des C.G.V.

Les présentes conditions générales de vente sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve par le client de la globalité de ces conditions générales de vente.

Article 4. Engagements

4.1 AED Informatique - Saint Raphaël

AED Informatique - Saint Raphaël s'engage à fournir les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites à l'Article 5. Prestations des présentes Conditions Générales de Vente.

De même, pour les prestations sur site, AED Informatique - Saint Raphaël s'engage à intervenir dans les meilleurs délais et à respecter ses horaires de rendez-vous.

Cependant, il peut survenir des impondérables de dernière minute empêchant AED Informatique - Saint Raphaël d'être présent à l'heure prévue le jour du rendez-vous, pour exécuter la prestation demandée par le client.

Alors, AED Informatique - Saint Raphaël, fera le nécessaire pour prévenir au plus tôt le client et il sera convenu avec ce dernier, d'un nouveau rendez-vous prioritaire.

Tout retard ou report de l'heure ou de la date de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement.

4.2 Le client

Le client s'engage à fournir à AED Informatique les licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et les manuels techniques ou d'utilisation, fournis par les constructeurs ainsi que les codes d'identification et autres mots de passe, dont l'intervenant d'AED Informatique - Saint Raphaël aurait besoin pour la bonne exécution de sa prestation.

Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation à son domicile ou sur site, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (*encre, papier, CD, DVD...*) sont en totalité à sa charge.

En aucun cas, le client ne pourra prétendre à un remboursement ou à un dédommagement total ou partiel de la part de AED Informatique - Saint Raphaël.

4.3 Généralités

De convention expresse entre les parties, AED Informatique - Saint Raphaël, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultat.

Article 5. Prestations

5.1 Préambule

AED Informatique - Saint Raphaël réalise ses prestations soit :

- Au domicile du client si ce dernier est un particulier
- Dans les locaux d'une entreprise si le client est un professionnel
- Dans son propre atelier non ouvert au Public si le dépannage n'est pas envisageable sur place

5.2 Définition

Prestations liées à l'informatique et délivrées par AED Informatique - Saint Raphaël :

- Conseil
- Assistance, installation et paramétrage
- Dépannage et réparation
- Initiation et formation

Ces prestations que vous pouvez consulter dans le détail sur le site www.aed-informatique.fr sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis.

5.3 Cas Particuliers

AED Informatique - Saint Raphaël se réserve le droit de cesser la prestation demandée par le client si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et des manuels techniques ou d'utilisation, fournis par les constructeurs.

Il en va de même si le client ne dispose pas des codes d'identification et autres mots de passe, dont l'intervenant d'AED Informatique - Saint Raphaël aurait besoin pour la bonne exécution de sa prestation.

Article 6. Barème des Prix aux Particuliers

6.1 Préambule

Les prix affichés sur le site internet et sur les devis ainsi que sur les factures de AED Informatique - Saint Raphaël sont indiqués en Euros et sont nets. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

AED Informatique - Saint Raphaël se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.

6.2 Assistance & dépannage informatique à Domicile

Le taux horaire est de **60 €**

Lors d'une intervention à Domicile, la première heure est indivisible et sera facturée.

Passé la première heure, la facturation s'effectue ensuite au quart d'heure (**15 €**).

Chaque quart d'heure commencé est dû et sera facturé.

6.3 Dépannage informatique en Atelier non ouvert au Public

Le taux horaire est de **60 €**

Pour certaines prestations telles que la réinstallation du système d'exploitation Windows, AED Informatique propose des forfaits "*Interventions en Atelier non ouvert au Public*".

Pour toute réparation impliquant le remplacement de pièces défectueuses, il est établi un devis détaillé (*nature des pièces, nombre de pièces, prix unitaire des pièces, coût de la main d'œuvre, montant total*).

6.4 Initiation et formation à Domicile

Le taux horaire est de **60 €**

A partir de 2 heures consécutives, AED Informatique propose des forfaits.

Les tarifs indiqués à la page "*Initiation et Formation à Domicile*" sont applicables uniquement pour des séances d'initiation et formation à l'informatique et en aucun cas pour des prestations d'assistance, d'installation ou de dépannage informatique sur site ou en atelier non ouvert au Public.

6.5 Forfaits "*Interventions à Domicile*"

Le tarif des forfaits "*Interventions à Domicile (*)*" a été établi à partir des éléments suivants :

Utilisation d'un ordinateur de moins de 2 ans, en parfait état de fonctionnement, muni d'un système d'exploitation neuf (*concrètement un ordinateur sans problème "logiciel ou matériel"*) afin de mener à bien les tâches demandées, et ce, dans des délais n'excédant pas 1 Heure.

Si au moment de l'intervention sur site il s'avère que, pour diverses raisons imprévues ou non signalées (*ex : présence sur l'ordinateur de virus ou de logiciels malveillants, base de registre -du système- endommagée, disque dur défectueux...*) la prestation ne peut pas être effectuée, alors le coût de ladite intervention sur site sortira du cadre du Forfait.

Il sera alors établi un devis pour une intervention en atelier non ouvert au Public en vue de corriger le ou les dysfonctionnements du dit ordinateur.

6.6 Forfaits "*Interventions en Atelier non ouvert au Public*"

Si au moment de l'intervention en atelier non ouvert au Public il s'avère que, en raison de la défaillance de composants matériels (*ex : carte mère, disque dur, ou encore barrette de mémoire -liste non exhaustive-*) dont le mauvais état ne pouvait apparaître lors du premier examen au domicile du client ou sur le site de son entreprise, la prestation ne peut pas être effectuée, alors le coût de ladite intervention en atelier non ouvert au Public sortira du cadre du Forfait.

Il sera alors établi un devis de réparation en atelier non ouvert au Public, détaillant le coût total (*pièces et main d'œuvre*) du remplacement des pièces défectueuses auquel s'ajoutera le montant de la prestation initiale.

6.7 Frais de Déplacement

AED Informatique Saint Raphaël intervient sur la commune de Saint-Raphaël.

Frais de déplacement : **1 €** par kilomètre à l'aller comme au retour.

Par ailleurs, s'il s'avère que le client, suite à sa demande d'intervention à domicile auprès de AED Informatique - Saint Raphaël et après avoir obtenu un rendez-vous fixé à une date et heure précise, refuse à l'intervenant de AED Informatique - Saint Raphaël [qui se trouve chez le client à la date et à l'heure du dit rendez-vous] toute prestation pour quelque raison que ce soit, il sera alors facturé au client la somme forfaitaire de **60 €**

Article 7. Barème des Prix aux Professionnels

7.1 Préambule

Les prix affichés sur le site internet et sur les devis ainsi que sur les factures de AED Informatique - Saint Raphaël sont indiqués en Euros et sont nets. TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

AED Informatique - Saint Raphaël se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.

7.2 Application des tarifs

Les entreprises de par la nature de leurs activités utilisent des systèmes informatiques et des logiciels spécialisés.

A ce titre, les prestations aux professionnels diffèrent de celles des particuliers et sont plus délicates à réaliser de par leur complexité et le temps nécessaire à leur réalisation.

En conséquence, les tarifs des forfaits "*Interventions à Domicile*" (Article 6.5) proposés par AED Informatique Saint Raphaël et applicables aux particuliers, deviennent inappropriés dès lors qu'il s'agit de prestations aux professionnels et ne seront donc pas appliqués.

C'est pourquoi, lors d'une intervention sur le site d'un client professionnel, AED Informatique - Saint Raphaël applique une tarification uniquement basée sur le taux horaire de **70 €**

Est alors facturé le temps passé à la résolution des problèmes et/ou à l'exécution des tâches demandées.

7.3 Assistance et dépannage informatique sur site

Le taux horaire est de **70 €**

Lors d'une intervention sur site, la première heure est indivisible et sera facturée.

Passé la première heure, la facturation s'effectue ensuite au quart d'heure.

Chaque quart d'heure commencé est dû et sera facturé.

7.4 Dépannage informatique en atelier non ouvert au Public

Le taux horaire est de **70 €**

Pour toute réparation impliquant le remplacement de pièces défectueuses, il est établi un devis détaillé (*nature des pièces, nombre de pièces, prix unitaire des pièces, coût de la main d'œuvre, montant total*).

7.5 Frais de Déplacement

AED Informatique Saint Raphaël intervient sur la commune de Saint-Raphaël..

Frais de déplacement : **1 €** par kilomètre à l'aller comme au retour.

Par ailleurs, s'il s'avère que le client, suite à sa demande d'intervention sur site auprès de AED Informatique - Saint Raphaël et après avoir obtenu un rendez-vous fixé à une date et heure précise, refuse à l'intervenant de AED Informatique - Saint Raphaël [qui se trouve chez le client à la date et à l'heure du dit rendez-vous] toute prestation pour quelque raison que ce soit, il sera alors facturé au client la somme forfaitaire de **70 €**

Article 8. Devis

8.1 Validité

Lorsque AED Informatique - Saint Raphaël établit un devis, celui-ci est valable 30 jours à compter de la date de son édition.

8.2 Devis de Réparation en Atelier non ouvert au Public

Lors d'une intervention sur site demandée par le client, si les symptômes de la panne laissent supposer qu'il s'agit d'un problème matériel, nécessitant le remplacement de pièces défectueuses, AED informatique - Saint Raphaël procédera en atelier non ouvert au Public et avec l'accord du client, à un examen approfondi de l'ordinateur de celui-ci afin d'établir un devis de réparation.

A ce propos, l'édition d'un devis de réparation nécessite l'examen de l'appareil et son dépannage total, ce qui implique par conséquent, un investissement en temps et en matériel important de la part d'AED Informatique - Saint Raphaël.

Aussi, si le client n'accepte pas le devis, il lui sera facturé **60 €** au titre du diagnostic établi dans l'atelier non ouvert au Public d'AED Informatique - Saint Raphaël.

Article 9. Bon de Commande

9.1 Préambule

L'acceptation d'un devis vaut Bon de Commande.

9.2 Délais

La prestation et/ou la livraison sont réalisables dans les 30 jours maximum à compter de la réception de l'acceptation du client (*Article L114-1 du Code de la consommation*).

9.3 Acompte

A l'acceptation d'un devis de réparation -valant alors Bon de Commande- comprenant le remplacement de composants tels que disques durs, barrettes de mémoire ou autre lecteur/graveur de DVD -cette liste n'est pas exhaustive- l'acompte demandé sera au minimum égal au montant total de toutes les pièces détachées (*figurant sur le devis*) nécessaires à la remise en état de fonctionnement de l'ordinateur du client.

De même, si AED Informatique - Saint Raphaël devait commander suite à l'accord du client, des appareils informatiques conformes aux besoins du client, alors à l'acceptation du devis valant Bon de Commande, l'acompte demandé sera au minimum égal au montant total de tous les appareils figurant sur ledit devis.

Article 10. Conditions de Règlement

10.1 Règlement

Le paiement s'effectue au comptant à la fin de la prestation, soit par chèque, soit en espèces.

10.2 Pénalités

Lors d'une facturation exceptionnelle à règlement différé et en cas de retard de paiement, le taux des pénalités est égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal et est applicable à compter de la date d'exigibilité figurant sur la facture.

Pour tout professionnel, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement (*Art. 441-6, I al. 12 du code de commerce et D. 441-5 ibidem*).

10.3 Escompte

Pas d'escompte pour règlement par anticipation.

Article 11. Réserve de Propriété

AED Informatique - Saint Raphaël conserve la propriété pleine et entière des matériels vendus, jusqu'au parfait encaissement du prix en principal et intérêts.

La simple remise d'un titre de paiement ne constitue pas un paiement. A ce titre et à défaut de règlement intégral, AED Informatique - Saint Raphaël sera en droit d'exiger la restitution immédiate du matériel livré. Les frais qui pourront être engagés pour cette restitution seront à la charge du client.

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

Article 12. Garantie des matériels vendus

Les matériels vendus par AED Informatique - Saint Raphaël, dans le cadre de ses prestations sollicitées par le client, sont conformes à la législation française en vigueur et donnent droit à la garantie proposée par le fabricant.

Pour plus de précisions, le client peut consulter le site web du constructeur concerné ou contacter AED Informatique - Saint Raphaël.

AED Informatique - Saint Raphaël ne garantit le client, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits vendus, que dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage.

De plus, AED Informatique - Saint Raphaël ne pourra pas être considéré par le client comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

Les produits vendus par AED Informatique - Saint Raphaël et sous garantie seront, au choix du fabricant, échangés ou réparés.

Ces produits seront retournés aux frais d'AED Informatique - Saint Raphaël, au service après-vente des entreprises assurant la garantie des produits concernés.

Néanmoins, la remise en place des produits échangés ou réparés ainsi que toutes les opérations nécessaires qui en découlent ne sont pas incluses dans cette garantie et les frais occasionnés pour la remise en place de ces produits restent à la charge du client.

Article 13. Responsabilités

Après son intervention (*sur site ou en atelier non ouvert au Public*) sur l'ordinateur ou le système informatique du client, AED Informatique - Saint Raphaël valide avec le client la remise en état de fonctionnement du matériel de celui-ci.

Le client atteste alors, par le biais d'un formulaire à compléter et à signer, que AED Informatique - Saint Raphaël lui a restitué son matériel réparé et fonctionnant parfaitement.

AED Informatique - Saint Raphaël ne pourra pas être tenu pour responsable des dysfonctionnements

ultérieurs du matériel informatique du client, survenus à la suite d'une mauvaise manipulation ou utilisation de la part du client (*ex : mauvais branchements, surtension électrique, plantage système suite à l'installation d'un logiciel, contamination du système par un nouveau virus...-cette liste n'est pas exhaustive-*), et des éventuelles conséquences dommageables que pourraient entraîner ces erreurs.

En aucun cas, quelle que soit la prestation demandée et quel que soit le lieu de son exécution (*sur site du client ou dans l'atelier non ouvert au Public de AED Informatique - Saint Raphaël*) AED Informatique - Saint Raphaël ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, des données du client qui seraient endommagées ou perdues, totalement ou partiellement. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles.

Dans le cas où l'intervenant de AED Informatique - Saint Raphaël devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du client (*que ce soit de son propre chef ou que ce soit sur demande du client*), le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité de AED Informatique - Saint Raphaël au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait endommagée ou perdue.

Aussi, AED Informatique - Saint Raphaël ne garantit pas la pérennité des données.

Le client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par AED Informatique - Saint Raphaël ou par lui-même, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur ou du fournisseur auprès duquel il a acquis ses équipements.

En aucun cas, l'intervention de AED Informatique - Saint Raphaël ne saurait être un prétexte à une substitution ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit.

Article 14. Site Internet

Les photographies, textes, graphismes, informations ou caractéristiques reproduits ou illustrant les produits ou prestations présentés sur le site www.aed-informatique.fr ne sont pas contractuels.

Le site www.aed-informatique.fr contient également des informations provenant de tierces personnes ainsi que des liens vers d'autres sites web.

AED Informatique - Saint Raphaël dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Néanmoins, AED Informatique - Saint Raphaël s'efforce de tenir à jour et exactes les informations diffusées sur le site www.aed-informatique.fr et vous remercie par ailleurs de lui signaler toute erreur ou omission en lui écrivant par courrier ou par email.

Article 15. Litiges

Pour toutes les contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions, la juridiction compétente est le Tribunal de Commerce de Fréjus, Palais de Justice, Rue Jean Jaurès, 83608 Fréjus (Var).

