

Les présentes conditions sont conclues entre :

M-S INFORMATIQUE, SARL au capital social de 10 000 EUR, prestataire de services informatiques, domiciliée au 6 rue Drugeon Lecart 02400 CHATEAU-THIERRY, SIREN 484 613 534 RCS SOISSONS, code APE 4741Z représentée par MM. Christophe DEMARET et Cengiz SECER, ci-après nommée M-S INFORMATIQUE.

et

toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société M-S INFORMATIQUE, ci-dessous dénommée le **client**.

Article 1 : Objet, acceptation, modification

1.1 - Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles M-S INFORMATIQUE s'engage avec le **client**. Les services proposés par M-S INFORMATIQUE concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels ; la réalisation de prestations de services dans le domaine de la vidéo surveillance, l'alarme ou les systèmes de sauvegarde.

1.2 - Le **client** reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de M-S INFORMATIQUE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tous les produits vendus par M-S INFORMATIQUE. Elles sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre M-S INFORMATIQUE et ses clients en France ou à l'étranger, quel que soit le lieu de livraison. Aucune dérogation aux présentes conditions ne pourra être admise sans accord préalable de M-S Informatique. Toute condition contraire aux présentes conditions générales de vente posée par l'acheteur, dans ses conditions générales d'achat ou dans tout autre document, sera inopposable au vendeur, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. La vente faisant l'objet des présentes se trouve, de l'accord formel des parties, être régie par les conditions générales de vente de M-S INFORMATIQUE que l'acquéreur déclare expressément accepter. Ces conditions générales de vente sont consultables sur le site Internet <http://www.micros-services.fr> ou par courriel à l'adresse info@micros-services.fr, par téléphone au 03 23 83 50 40, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : M-S INFORMATIQUE, 6 rue Drugeon Lecart 02400 CHATEAU-THIERRY. Toute commande passée par le **client** auprès de M-S INFORMATIQUE implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 - M-S INFORMATIQUE se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, 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 Internet <http://www.micros-services.fr>.

Article 2 Commandes et Exécution

Toute commande passée auprès de M-S Informatique est ferme et définitive pour le **client** dès la réception par M-S INFORMATIQUE d'un bon de commande ou de tout autre support faisant état d'une commande. L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock, de sa suppression du catalogue ne pourra entraîner aucune annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de M-S INFORMATIQUE.

Article 3 : Obligations et responsabilité de M-S INFORMATIQUE

3.1 - M-S INFORMATIQUE s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. M-S INFORMATIQUE s'engage notamment à informer au mieux le **client** de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de M-S INFORMATIQUE, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, M-S INFORMATIQUE ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

3.2 - La responsabilité de M-S INFORMATIQUE ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du **client** et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, M-S INFORMATIQUE ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du **client**, quelle qu'en soit la raison.

3.3 - L'hébergement des sites Internet conçus par M-S INFORMATIQUE engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le **client** : en aucun cas M-S INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

3.4 - M-S INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du **client** risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

Article 4 : Obligations et responsabilité du client

4.1 - Le matériel, les logiciels et les données du **client** ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du **client**. Le **client** reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le **client** est informé que les prestations de M-S INFORMATIQUE (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du **client** d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

4.2 - Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le **client** s'engage à fournir les supports logiciels nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. M-S INFORMATIQUE n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le **client** est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de M-S INFORMATIQUE à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par M-S INFORMATIQUE sont et demeurent à sa charge.

4.3 - En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un **client**, en particulier de données à caractère pédonophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de M-S INFORMATIQUE pour être déposé auprès des services de police compétents. La société M-S INFORMATIQUE poursuivra en justice par un dépôt de plainte le **client** propriétaire de ces données illégales.

Article 5 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, M-S INFORMATIQUE ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du **client**.

5.1 - Ne seront pas pris en charge :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- les logiciels spécialisés professionnels (Autocad, Adobe Photoshop, EPB Compta, etc.),
- les machines équipées de systèmes d'exploitation qui ne sont plus maintenus ou commercialisés par Microsoft,
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation qui ne sont plus maintenus ou commercialisés par Microsoft,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activités illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple).

5.2 - Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les systèmes d'exploitation pour serveur autres que MS Windows Server,
- les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android),
- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),
- les demandes multimedia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle, etc),
- la récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet).

Article 6 : Tarifs

6.1 - Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par M-S INFORMATIQUE sont disponibles par courriel à l'adresse info@micros-services.fr, par téléphone au 03 23 83 50 40, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : M-S INFORMATIQUE, 6 rue Drugeon Lecart 02400 CHATEAU-THIERRY. Les tarifs, exprimés en EUR, sont systématiquement communiqués au **client** et validés d'un commun accord entre le **client** et M-S INFORMATIQUE avant toute intervention. Les prix sont fournis au prix fixé sur la base du tarif en vigueur au moment de la réception de la commande. Nos tarifs s'entendent départ entrepôt, TVA et toutes autres taxes non comprises qui seront facturées en plus. Les prix sont modifiables sans préavis et varient en fonction des remises et ristournes applicables à la date de réception de la commande.

6.2 - Toute intervention par M-S INFORMATIQUE donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires.

6.3 - En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, M-S INFORMATIQUE s'engage à en informer le **client**, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, M-S INFORMATIQUE facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

6.4 - Toute prestation commandée par le **client** est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Dans le cadre des dépannages en atelier, le **client** pratique un règlement du forfait diagnostic dès sa commande de prestation. Si la prestation va à son terme, le forfait diagnostic est remboursé au **client** par déduction sur la facture finale. Au cas où le **client** refuserait, comme il en a la liberté, le commencement ou la continuité de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au **client**.

6.5 - Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le **client** ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le **client** s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

6.6 - Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), M-S INFORMATIQUE ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le **client** a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au **client**.

6.7 - Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par M-S INFORMATIQUE.

Article 7. Condition de Livraison

7.1 - La livraison prend effet au moment de l'enlèvement des produits par le **client** à CHATEAU-THIERRY chez M-S INFORMATIQUE ou au moment de l'enlèvement des produits par le transporteur. Le **client** s'engage à prendre livraison des produits dans l'entrepôt de M-S INFORMATIQUE à CHATEAU-THIERRY aux jours et heures d'ouverture. A défaut d'enlèvement dans un délai de 8 jours, M-S INFORMATIQUE se réserve la possibilité d'annuler la commande des produits.

7.2 - Les délais de livraison indiqués par M-S Informatique sont donnés à titre indicatif. Aucune indemnité ne pourra être accordée au **client** en cas de non-respect de ces délais, et aucune commande ne pourra être annulée sans l'accord exprès de M-S INFORMATIQUE. En cas de rupture de stock d'un ou plusieurs produits commandés, M-S Informatique en avisera le **client**, procédera à la livraison des existants et lui proposera un matériel équivalent en remplacement. Sur demande écrite du **client**, M-S INFORMATIQUE acceptera d'attendre la disponibilité de la totalité des produits commandés pour livrer le **client** et éviter ainsi des livraisons partielles, excepté dans le cas de commandes de produits spécifiques. La livraison partielle ne pourra cependant pas être différée de plus de 15 jours.

7.3 - Le transfert des risques intervient à la date de livraison telle que définit au point 7.1. En conséquence, les produits voyagent aux risques et périls exclusifs du destinataire.

Article 8 : Conditions et modalités de paiement

8.1 - Le règlement par le **client** bénéficiaire d'une prestation de M-S INFORMATIQUE est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par M-S INFORMATIQUE : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de M-S INFORMATIQUE et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au **client**, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

8.2 - Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation.

8.3 - Avant la mise en œuvre de toute prestation, M-S INFORMATIQUE se réserve le droit de demander au **client** des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. M-S INFORMATIQUE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

8.4 - Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le **client** devra régler une pénalité de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

8.5 - Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

Article 9 : Renouvellement et résiliation de service

9.1 - Tout contrat est révisé de plein droit à son échéance annuelle. Il peut être renouvelé chaque année à échéance moyennant le versement par le **client** du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 8. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le **client** ne pourra prétendre au remboursement par M-S INFORMATIQUE des sommes déjà versées.

9.2 - Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

9.3 - M-S INFORMATIQUE notifiera au **client**, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par M-S INFORMATIQUE.

Article 10 : Garanties

10.1 - Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par M-S INFORMATIQUE sont garanties 7 jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le **client** après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, M-S INFORMATIQUE décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

10.2 - La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas M-S INFORMATIQUE quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 10.1.

10.3 - Les logiciels, les documents et les sites Internet conçus par M-S INFORMATIQUE sont des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire. M-S INFORMATIQUE déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation du **client**, d'une modification du **client** sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du **client**.

10.4 - Les produits commercialisés par M-S INFORMATIQUE disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le **client** devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par M-S INFORMATIQUE, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. M-S INFORMATIQUE refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le **client** bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

Article 11 : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, M-S INFORMATIQUE reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le **client** de la totalité des sommes dues en principal et intérêts. A défaut de paiement intégral du prix des produits en principal et intérêts, M-S INFORMATIQUE est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du **client** et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Ne constitue pas un paiement au sens du présent article la remise d'un titre créant une obligation de payer, traite ou autre. Jusqu'à complet paiement du prix en principal et intérêts, le **client** ne pourra pas donner les produits en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie. La présente clause de réserve de propriété ne faisant pas obstacle dès la livraison des produits au transfert des risques au **client**, conformément à l'article 7.3 ci-dessus, le **client** s'engage à apporter tous ses soins à la garde et à la conservation des produits et à souscrire toute assurance utile. Les produits livrés non encore intégralement payés devront être individualisés et ne pas être mélangés avec d'autres produits. L'ouverture d'une procédure collective au profit du **client** ne peut faire échec à la revendication des marchandises par la société M-S Informatique. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les pénalités de retard, les intérêts et les créances les plus anciennes. Notre réserve de propriété porte aussi bien sur les marchandises que sur leurs prix si elles ont déjà été revendues (loi N°80.335 du 12 mai 1980). 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 : Données personnelles, confidentialité

M-S INFORMATIQUE s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du **client** et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

Article 13 : Loi applicable et réclamations/contestations

13.1 - Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au **client** de se rapprocher de la direction de M-S INFORMATIQUE afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de M-S INFORMATIQUE.

13.2 - Toute réclamation concernant les services fournis par M-S INFORMATIQUE doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro **client**, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

13.3 - Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le **client** à M-S INFORMATIQUE n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.