

conditions générales de vente

Les présentes conditions sont conclues entre :

- PERSOHN DAMIEN EIRL, prestataire de services informatiques, réseaux et multimédia, entreprise domiciliée au 3 rue Alexandre Laffont, 32500 Fleurance, SIRET 534 169 842 000 42, inscrite au Répertoire des Métiers du Gers et au Registre du Commerce et des Sociétés de Auch, code APE 9511Z, ci-après nommée NESSUNO INFO (nom commercial enregistré auprès de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Gers), représentée par M. Damien Persohn.

- Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques, réseaux et/ou multimédia proposés par PERSOHN DAMIEN EIRL / NESSUNO INFO, 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 NESSUNO INFO s'engage avec le client. Les services proposés par NESSUNO INFO 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 domicile chez les particuliers, ou dans un local du client professionnel) ; de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels ; notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

1.2 - Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de services correspondant à ses besoins et avoir reçu de NESSUNO INFO toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par NESSUNO INFO sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet <http://www.nessuno.fr>. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué en bas des devis et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès de NESSUNO INFO implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 - NESSUNO INFO 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.nessuno.fr>.

Article 2 : Obligations et responsabilité de NESSUNO INFO

2.1 - NESSUNO INFO 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. NESSUNO INFO 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 NESSUNO INFO, tels que l'installation

d'origine, les méthodes de travail ou la qualification de l'utilisateur, NESSUNO INFO ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 - La responsabilité de NESSUNO INFO 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, NESSUNO INFO 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.

2.3 - NESSUNO INFO 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 3 : Obligations et responsabilité du client

3.1 - 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 NESSUNO INFO (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.

3.2 - Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : CD-ROM, DVD-ROM, disquettes, clefs USB (ou tout autre dispositif équivalent), numéros de série et licences en cours de validité. NESSUNO INFO 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 NESSUNO INFO à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par NESSUNO INFO sont et demeurent à sa charge.

Article 4 : Cas particuliers

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

4.1 - Ne seront pas pris en charge :

- les demandes rentrant dans le cadre d'activités illégales ou suspectées illégales (partage illégal de fichiers, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc...)
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte-mère ou écran par exemple),

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

- les systèmes d'exploitation édités par la société Microsoft Corporation et antérieurs à Microsoft Windows Vista ; les systèmes d'exploitation pour serveurs édités par la société Microsoft antérieurs à Windows Server 2003.
- les systèmes d'exploitation édités par la société Apple Inc. et antérieurs à Mac OS X 10.4.
- le paramétrage d'une télévision, d'un décodeur satellite ou tout autres périphériques non informatiques,

- les logiciels spécialisés professionnels,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- les logiciels en langues ni française, ni anglaise,
- la récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet).

Article 5 : Tarifs

5.1 - Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par NESSUNO INFO sont disponibles en ligne sur le site <http://www.nessuno.fr>, par courriel à l'adresse damien@nessuno.fr, par téléphone au 05 81 68 16 32 ou au 06 01 64 37 04, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : NESSUNO INFO, 3 rue Alexandre Laffont, 32500 Fleurance. Les tarifs, exprimés en euros toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et NESSUNO INFO avant toute intervention.

5.2 - Toute intervention réalisée par NESSUNO INFO donne lieu à une facturation minimale de dix minutes. Au-delà de ces dix minutes, la facturation s'effectue par tranche de cinq minutes supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est détaillée en ligne sur le site <http://www.nessuno.fr>.

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

5.4 - Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant au temps déjà passé depuis le début de l'intervention serait facturée au client.

5.5 - 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. Il est demandé au client de prévenir NESSUNO INFO le plus tôt possible de son absence, de préférence par téléphone au 06 01 64 37 04.

5.6 - 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 NESSUNO INFO.

Article 6 : Conditions et modalités de paiement

6.1 - Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de NESSUNO INFO est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par NESSUNO INFO : carte bancaire (VISA ou MASTERCARD), chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de NESSUNO INFO (ou PERSOHN DAMIEN EIRL) et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client. 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.

6.2 - 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 30% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 - Avant la mise en œuvre de toute prestation, NESSUNO INFO 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. NESSUNO INFO se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 - 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.

6.5 - 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 7 : Renouvellement et résiliation de service

7.1 - Tout contrat est résilié 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 5. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par NESSUNO INFO des sommes déjà versées.

7.2 - Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle...).

7.3 - NESSUNO INFO 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 NESSUNO INFO.

Article 8 : Garanties

8.1 - Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par NESSUNO INFO sont garanties trois mois 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, NESSUNO INFO décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 - La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas NESSUNO INFO 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 7.1.

8.3 - Les produits commercialisés par NESSUNO INFO 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 NESSUNO INFO, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits.

NESSUNO INFO peut refuser 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.

8.4 - Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez NESSUNO INFO, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie valable deux ans à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter NESSUNO INFO, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

Article 9 : Réserve de propriété

9.1 - Conformément à la loi du 3 juillet 1985, NESSUNO INFO 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. À défaut de paiement total ou partiel, NESSUNO INFO 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. 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 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

10.1 - NESSUNO INFO informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par NESSUNO INFO. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de PERSOHN DAMIEN EIRL à l'adresse 3 rue Alexandre Laffont, 32500 Fleurance ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

10.2 - NESSUNO INFO 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 11 : Loi applicable et réclamations/contestations

11.1 - 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 NESSUNO INFO afin de rechercher et de trouver une solution amiable. À 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 PERSOHN DAMIEN EIRL.

11.2 - Toute réclamation concernant les services fournis par NESSUNO INFO doit être faite par lettre recommandée dans les 7 jours ouvrés suivant la date de 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.

11.3 - Toute réclamation concernant les factures émises par NESSUNO INFO doit être portée à la connaissance de l'entreprise par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. À 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 NESSUNO INFO n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Siège social : 3 rue Alexandre Laffont - 32500 Fleurance

Tél. : 06 01 64 37 04 / 05 81 68 16 32 - damien@nessuno.fr - www.nessuno.fr

PERSOHN DAMIEN EIRL - 534 169 842 RM 32 / RCS AUCH - code APE : 951 IZ