

Conditions générales de vente TRUSTELECT.

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de façon exclusive entre la société TRUSTELECT, domiciliée au 1, Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville, France, et toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services proposés par la société TRUSTELECT via le site ou via le service commerciale, ci-dessous dénommée le client.

Les présentes Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications sans préavis. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de votre commande ou la signature de votre devis. Le fait de passer commande ou accepter le devis implique, de la part de l'acheteur, l'adhésion entière et sans réserve aux conditions générales de vente de la société Trustelect. Le fait que la société Trustelect ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 1 - Objet

TRUSTELECT est une société de conseil, d'installation, de formation, d'assistance, de dépannage de systèmes informatique pour le TPE, Professions libérales et Particuliers. TRUSTELECT commercialise également les systèmes nécessaires à l'exécution de sa mission. Dans le cadre des prestations de services effectuées, le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de TRUSTELECT ne peut donc être engagée de ce chef.

1.1 - Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles TRUSTELECT s'engage avec le client. Les services proposés par TRUSTELECT concernent la formation d'initiation à l'informatique, l'achat, la vente, la location, le stockage et la protection des données, 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, d'initiation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, de conseils, la réalisation de site web vitrine, actualisation et suivi de site internet.

1.2 - Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de la part de TRUSTELECT toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par TRUSTELECT sont réalisées aux présentes conditions générales. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué sur les devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès de TRUSTELECT implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

Article 2 - Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du CLIENT. En conséquence, le fait de passer commande ou de signer le devis implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT à ces conditions générales de vente.

Article 3 : Obligations et responsabilité de TRUSTELECT

3.1 - TRUSTELECT 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. TRUSTELECT 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 TRUSTELECT, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, TRUSTELECT ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

3.2 - La responsabilité de TRUSTELECT 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, TRUSTELECT 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 – TRUSTELECT 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 TRUSTELECT (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 originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. TRUSTELECT 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 TRUSTELECT à domicile et notamment les frais d’électricité, de connexions à Internet ou d’usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par TRUSTELECT 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 pédophile, l’ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de TRUSTELECT pour être déposé auprès des services de police compétents. La société TRUSTELECT sous réserve poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

Article 5 - Prestations de service sur matériel

TRUSTELECT intervient sur demande expresse du CLIENT. La prestation de services de TRUSTELECT est destinée à l’installation, la réparation, conseil et/ou à la maintenance (actions de dépannage et de réparation, de réglage, de contrôle et de vérification) du matériel et de leurs équipements. Le CLIENT fournira les outils logiciels licenciés ainsi que tous les documents du constructeur nécessaires à l’intervention.

Article 6 : Cas particuliers

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

6.1 - Ne seront pas pris en charge :

- Le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- Les machines équipées de systèmes d’exploitation antérieurs à MS Windows XP,
- Pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d’exploitation antérieurs à MS Windows Server 2003,
- Tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- Les demandes rentrant dans le cadre d’activité 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,

6.2 - 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 2003 ou ultérieur,
- 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),
- La récupération de contrat de maintenance.

Article 7 – Tarifs SASU

7.1 - Les tarifs sont calculés en TTC, et sont révisables sans préavis. Aucun escompte ni remise possible même en cas de paiement anticipé. Les tarifs sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. Les tarifs ne comprennent

pas le déplacement. Ils sont payables comptant dès la réception de la facture. Sauf accord avec TRUSTELECT, le règlement est fait en globalité par chèque, CB, en espèces directement au technicien sur place ou par virement bancaire. Une facture sera remise au client par email ou le cas échéant envoyée après intervention à sa demande.

7.2 - Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par TRUSTELECT sont disponibles par courriel à l'adresse contact@trustelect.com, par téléphone au 01.85.51.01.80, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : TRUSTELECT 1, Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville. Les tarifs, exprimés en EUR toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et TRUSTELECT avant toute intervention.

7.3 - Toute intervention par TRUSTELECT donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par forfait d'une demi-heure d'intervention ou d'un forfait spécifique proposé par TRUSTELECT.

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

7.5 - 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 à un diagnostic serait facturée au client.

7.6 - 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.

7.7 - Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), TRUSTELECT 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.

Article 7 Bis – Tarifs Microentreprise

7.8 - La TVA est non applicable, art. 293 B du CGI. L'ensemble de l'article 7 s'applique aussi pour la micro entreprise hormis la TVA qui n'est pas applicable

Article 8 - Matériel déposé

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 la société TRUSTELECT.

Article 9 - Conditions et modalités de paiement

9.1 - Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de la part de TRUSTELECT est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par TRUSTELECT : chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de TRUSTELECT, CB et espèces. Une facture électronique 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. Une facture sur support papier est possible à la demande du client par voie postale.

Le Client dispose de plusieurs solutions de paiement :

- Par chèque : le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour les chèques en euros tirés sur une banque domiciliée en France ou à Monaco.
- Par carte bancaire: Les cartes acceptées sont la Carte Bleue, la Visa, l'Eurocard, la Mastercard et l'American Express. Pour des raisons de sécurité, TRUSTELECT ne stocke d'information bancaire à aucun moment lors de toutes les transactions effectuées.
- Par PayPal : le paiement par le portefeuille électronique PayPal est possible à votre demande.

9.2 - Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui constitue des arrhes dont l'abandon de la part du client autoriserait TRUSTELECT à conserver l'acompte) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

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

9.4 - 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.

9.5 - 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 10 - Renouvellement et résiliation de service

10.1 - 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 7. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par TRUSTELECT des sommes déjà versées.

10.2 - 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).

10.3 - TRUSTELECT 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, licence logiciel ou abonnement (site ou application mobile). 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 TRUSTELECT.

Article 11 - Garanties

11.1 - A l'exception de l'offre « diagnostic », les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par TRUSTELECT sont garanties 15 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, TRUSTELECT décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

11.2 - La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas TRUSTELECT 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.

11.3 - Les produits commercialisés par TRUSTELECT 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 TRUSTELECT, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. TRUSTELECT 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.

11.4 - Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez TRUSTELECT ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue et assemblée par un technicien de TRUSTELECT ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie « TRUSTELECT » valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter TRUSTELECT, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

Article 12 - Réserve de propriété

12.1 - Conformément à la loi du 3 juillet 1985, TRUSTELECT reste propriétaire des équipements (matériels, logiciels, site ou application mobile) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le client de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, TRUSTELECT 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 13 - Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

13.1 - TRUSTELECT 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 TRUSTELECT

13.2 - TRUSTELECT 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.

13.3 - TRUSTELECT s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT et d'une manière générale aucunes données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

13.4 - Les données personnelles communiquées sur ce site sont ni données, ni échangées, ni prêtées, ni louées, ni vendues. En application de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez accéder à ces informations, les modifier ou les supprimer en écrivant à TRUSTELECT (par courrier ou par l'adresse contact@trustelect.fr).

Article 14 : Loi applicable et réclamations/contestations

14.1 - 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 la société TRUSTELECT 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 TRUSTELECT.

14.2 - Toute réclamation concernant les services fournis par TRUSTELECT 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, 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.

14.3 - 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 TRUSTELECT n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Article 15 - Prêt de matériel

15.1 - Dans la mesure du possible, TRUSTELECT met gratuitement à disposition de ses clients du matériel de prêt durant la maintenance de leurs appareils. Pour bénéficier de ce type de prêt, l'utilisateur devra fournir un chèque de caution dont le montant lui sera communiqué lors du prêt.

15.2 - Chaque utilisateur bénéficiant de ce prêt s'engage à rendre le matériel dans le même état que lorsqu'il l'a reçu. Toute dégradation constatée sera à la charge du client bénéficiant de ce service.

15.3 - Afin d'éviter tout litige lors de la restitution du matériel, un constat de l'état du matériel sera effectué en présence d'un de nos techniciens.

Article 16 - Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site ou dans les documents publicitaires n'ont pas de caractère contractuel. Ces informations ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. TRUSTELECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices. Les documentations constructeurs et ou distributeur que TRUSTELECT serait amené à produire dans le cadre de ses missions de conseil en choix de matériel ne peut engager la responsabilité de TRUSTELECT.

Article 17 - Logiciel – Licence

Le CLIENT ayant acheté une licence logicielle propriétaire d'un éditeur se devra de respecter la législation en vigueur. Il s'engage formellement à l'utiliser pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au CLIENT de faire au profit de qui que ce soit des travaux à façon sur le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde. Le CLIENT respectera et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article 18 - La livraison

Les délais de livraison à réception de la commande sont en moyenne de deux à vingt jours suivant les quantités, le type de matériel et la disponibilité en stock. La livraison est déclenchée lorsque tous les produits commandés sont en stock dans nos locaux, sauf accord de TRUSTELECT.

Article 19 - Clause de parfaite information

Le CLIENT déclare expressément avoir reçu de TRUSTELECT tous les informations et tous les conseils nécessaires pour la jouissance de l'objet de sa commande et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Article 20 – Formation client d'initiation informatique

Formation débutant de niveau 1. Débutant en informatique.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis et est à destination de toutes personnes désireuses d'apprendre à utiliser un ordinateur. Prendre en main son ordinateur, savoir utiliser quelques outils de bureautique et être en mesure de communiquer par email et d'aller sur Internet. Être à l'aise dans l'environnement Windows.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro: 117 706 468 77 auprès du préfet de régions d'Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

TRUSTELECT Siège social : 1 Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville

Tel # +33 (0) 1 85 51 01 80 - Mob # +33 (0) 6 25 63 19 91

Fax # +33 (0) 9 57 05 12 31

contact@trustelect.com – www.trustelect.com

* SASU – SIREN : 833 361 165 00016 – Code APE 6202A – TVA Intra : FR75 833 361 165 - RCS MELUN

** Microentreprise - SIREN : 800 090 326 00029 - Code APE 6209Z -