

MICROPLUS INFORMATIQUE, services, maintenances et formations informatiques pour professionnels, dont le siège social est situé 11 rue du Baron Geoffroy 44150 Ancenis, immatriculation SIRET 51507567900024, déclaration d'activité de formations professionnelles, enregistrée sous le numéro 52 44 06087 44, TVA non applicable, art.293-B du CGI. (Mise à jour janvier 2011).

I – CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES INFORMATIQUES SUR SITE

ARTICLE 1 – Application des conditions générales des prestations de services informatiques sur site

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions générales des prestations de services informatiques sur site. Elles définissent les conditions dans lesquelles sont réalisées les prestations de services, interventions techniques et actes de formation MICROPLUS INFORMATIQUE.

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du Client.

Les relations entre le Client et MICROPLUS INFORMATIQUE sont régies par les présentes conditions générales, les conditions particulières définissant les services et options choisies ainsi que les tarifs applicables.

En conséquence, le fait de souscrire aux prestations de services informatiques sur site de MICROPLUS INFORMATIQUE implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, à l'exclusion de tout prospectus, brochures ou catalogue qui n'ont qu'une valeur indicative.

Toute condition ou clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse et écrite, inopposable à MICROPLUS INFORMATIQUE, quelque soit le moment auquel elle aura été portée à sa connaissance.

Le fait que MICROPLUS INFORMATIQUE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions de ces conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

MICROPLUS INFORMATIQUE se réserve le droit d'amender et/ou de modifier ces Conditions Générales à tout moment. Les Conditions Générales modifiées seront publiées sur le site www.microplus-informatique.fr et tous les termes amendés et/ou modifiés s'appliqueront à la date de mise en ligne à tout nouveau Client.

ARTICLE 2 – Caractéristique de la prise de commande

Sur appel motivé du client au 02 40 83 06 28 ou 06 73 05 53 60 (coût d'un appel local) signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, MICROPLUS INFORMATIQUE enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, hors week-end et jour férié.

Les interventions sous contrat de maintenance auront lieu sous 48 heures maximum, hors week-end et jour férié suivant l'appel du client.

ARTICLE 3 – Obligations de MICROPLUS INFORMATIQUE

MICROPLUS INFORMATIQUE fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

La responsabilité de MICROPLUS INFORMATIQUE ne peut en aucun cas être recherchée :

- Pour tout préjudice et dommage direct ou indirect subis ou encourus par le Client tels que notamment perte d'informations, de temps machine, d'usage de tout matériel ou logiciel ou manque à gagner ou pour tout préjudice commercial, financier, moral en ce compris toute perte de bénéfices, d'exploitation ou d'image.
- Du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission utilisés par le Client ou des dysfonctionnements ou arrêts des prestations dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du Client ou d'un tiers.
- Pour toute défaillance, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage, de blocage et/ou d'interruption des réseaux d'accès mis en place par des intermédiaires techniques, tels notamment les fournisseurs d'accès à Internet et les opérateurs de télécommunications, extérieurs au contrat. Dans le cas où le Client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet ou de son opérateur de télécommunications.
- Au titre des conséquences y compris financières qui pourraient résulter de la perte de données personnelles due par exemple à une défaillance du réseau Internet ou encore à la configuration informatique du matériel utilisé et sur lesquelles MICROPLUS INFORMATIQUE n'exerce aucune maîtrise.
- Lorsque la cause de l'inexécution sera due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Le CLIENT reste responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données présentes sur son équipement informatique avant la réalisation de la prestation, la responsabilité de MICROPLUS INFORMATIQUE ne saurait être engagée à ce titre.

Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique.

ARTICLE 4 – Obligations du client

Toute intervention est faite sur demande expresse du client.

MICROPLUS INFORMATIQUE et le Client ont préalablement convenu de la réalisation de l'intervention, à une date, une heure, et un lieu précis. Le client s'engage donc à être présent au lieu de rendez-vous à la date et à l'heure prévue avec le technicien qui viendra effectuer l'intervention. MICROPLUS INFORMATIQUE ne pourra assurer l'intervention si le Client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure prévues. MICROPLUS INFORMATIQUE sera alors contrainte de facturer au client son temps de déplacement + son temps d'attente éventuel, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée. En cas de force majeure, telle qu'elle est définie par la jurisprudence des tribunaux français, aucune pénalité, dommage ou intérêt ne peuvent être demandés à MICROPLUS INFORMATIQUE.

Le Client doit tenir à la disposition de MICROPLUS INFORMATIQUE :

- Toutes documentations techniques relatives au produit objet de l'intervention.

- Tous supports d'installation (CDRom, Disquette, DVDROM...),
- Toutes informations nécessaires à MICROPLUS INFORMATIQUE au titre de son intervention, telles que notamment les numéros de licences, et/ou les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

MICROPLUS INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation.

Le Client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité.

Le matériel et le site doivent être accessibles avant l'intervention de MICROPLUS INFORMATIQUE.

Le Client demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son ordinateur. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde ou à leur confidentialité avant l'intervention de MICROPLUS INFORMATIQUE notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB...) pour éviter toute perte de données lors de la prestation de service.

Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment les frais de téléphone, d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par MICROPLUS INFORMATIQUE sont et restent à sa charge. Il est précisé que MICROPLUS INFORMATIQUE ne met à la disposition du Client aucun matériel, aucune installation téléphonique, équipement terminal, consommable ou autres, ni aucun logiciel. Les prestations n'incluent aucune réparation matérielle ou logicielle.

En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Après l'intervention, le Client s'engage à signer et à remettre au technicien la fiche de fin d'intervention sur laquelle apparaît un récapitulatif des prestations effectuées et leur résultat. Si des pannes ou anomalies ont été constatées la fiche d'intervention comprendra des suggestions d'opérations d'intervention, de maintenance ou de réparation.

Le Client reconnaît être informé que les prestations MICROPLUS INFORMATIQUE, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de garantie du constructeur et/ou du distributeur de ses équipements à laquelle la garantie MICROPLUS INFORMATIQUE ne se substitue en aucun cas.

ARTICLE 5 – Garantie

La garantie du matériel distribué et/ou installé par MICROPLUS INFORMATIQUE est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables, MICROPLUS INFORMATIQUE prendra en charge les frais de déplacements et d'intervention engendrés par le renouvellement d'un problème identique sur le même matériel et le même site dans les trente jours suivants l'intervention. MICROPLUS INFORMATIQUE s'engage à intervenir au plus tard dans les trente jours qui suivent la demande du Client.

La garantie ne s'appliquera pas :

- Si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites sur la compatibilité des logiciels et des matériels en place par rapport aux résultats demandés.
- Si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de la prestation de MICROPLUS INFORMATIQUE mais est due à toute autre cause et notamment à un virus informatique ou liée à une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du Client ou à l'intervention d'un tiers non agréé par les fournisseurs ou fabricants.
- Lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées.
- Si MICROPLUS INFORMATIQUE est amené à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le paiement, celui-ci ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

ARTICLE 6 – Paiement

Les prix correspondent à des interventions effectuées dans des conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Chaque prestation supplémentaire ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un devis à accepter, avant toute réalisation.

Le Client peut régler par virement bancaire ou par chèque à la fin de l'intervention au technicien ou dès réception de la facture par courrier ou par e-mail.

En cas de retard de paiement, le Client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.

ARTICLE 7 – Confidentialité – Responsabilité Civile

MICROPLUS INFORMATIQUE respectera la confidentialité des informations portées à sa connaissance du fait de son intervention.

MICROPLUS INFORMATIQUE ne saurait être tenue pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

ARTICLE 8 – Données personnelles

Les données collectées par MICROPLUS INFORMATIQUE font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par MICROPLUS INFORMATIQUE ou ses prestataires pour la gestion du compte client et le cas échéant pour toute opération de marketing direct pour informer les clients de ses offres et services.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 06/01/1978), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression portant sur les données personnelles collectées par MICROPLUS INFORMATIQUE. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite en contactant MICROPLUS INFORMATIQUE à l'adresse : 11 rue du Baron Geoffroy 44150 Ancenis.

ARTICLE 9 – Réserve de propriété

Les équipements et matériels livrés et installés restent la propriété de MICROPLUS INFORMATIQUE jusqu'à leur parfait paiement lequel engendra le transfert de propriété. En conséquence, le locataire s'interdit de donner les équipements ou le matériel en gage, de les modifier, de les vendre ou de les transférer à titre de garantie de quelque façon que ce soit et pour quelque cause que ce soit. En cas de saisie, le Client s'engage à en informer sans délai MICROPLUS INFORMATIQUE. Le transfert des risques s'effectue en revanche au jour de la livraison et/ou de l'installation de l'équipement et/ou du matériel.

ARTICLE 10 – Juridiction

En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable, faute de quoi, en cas de litige le tribunal compétent sera celui du Tribunal de Commerce de Nantes.

Si l'une ou l'autre des présentes dispositions des conditions générales de vente devait être déclarée ou réputée par décision de justice, illégale ou non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conditions resteraient en application. Si MICROPLUS INFORMATIQUE venait à renoncer à se prévaloir de tout manquement à ces conditions générales de vente, cela n'emporterait pas renonciation de la part de MICROPLUS INFORMATIQUE à se prévaloir de tout nouveau manquement.

II – CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES SERVICES A DISTANCE**ARTICLE 1 – Objet**

Dans le cadre des prestations de services à distance un technicien MICROPLUS INFORMATIQUE prend le contrôle à distance du matériel informatique du Client au moyen d'un logiciel que le Client aura préalablement téléchargé sur son ordinateur à l'adresse suivante www.microplus-informatique.fr/microplus-contact.html.

En téléchargeant le logiciel et en indiquant le code confidentiel (code différent à chaque utilisation du logiciel) au technicien MICROPLUS INFORMATIQUE, le Client accepte la prise de contrôle à distance de son ordinateur.

Pendant toute la durée de l'intervention, le Client peut reprendre à tout moment le contrôle de son ordinateur.

Après l'intervention, le technicien MICROPLUS INFORMATIQUE se déconnecte et ne peut plus prendre le contrôle de l'ordinateur du Client.

ARTICLE 2 – Matériel

La réalisation d'une prestation de service à distance requiert que le Client soit équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant :

- Un ordinateur disposant d'une connexion internet à haut débit, par exemple de type ADSL.
- Windows XP, Vista, 7 ou Mac OS X

MICROPLUS INFORMATIQUE conseille fortement le Client d'installer sur son terminal informatique un antivirus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés. De même, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données personnelles de la contamination par des virus circulant sur le réseau Internet, ainsi que de l'installation de logiciels espions par des tiers sur son ordinateur ou de son téléphone mobile. Le Client est également informé qu'il demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son ordinateur. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde ou à leur confidentialité avant l'intervention de l'expert MICROPLUS INFORMATIQUE notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB.....).

ARTICLE 3 – Internet

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et en particulier reconnaître :

- Qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier il déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, ses performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données. Le Client reconnaît et accepte que MICROPLUS INFORMATIQUE ne soit pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux opérateurs de télécommunications, ni à ceux liés à une éventuelle incompatibilité avec son équipement informatique,
- Qu'il est parfaitement informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échangé sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client est donc informé qu'il ne doit pas transmettre via le réseau Internet des messages ou documents dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière fiable,
- Qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur ou de son téléphone mobile et de sa connexion Internet lui permettent de bénéficier des prestations de services à distance.

ARTICLE 4 – Paiement

Le Client peut régler par virement bancaire ou par chèque dès réception de la facture par courrier ou par e-mail.

En cas de retard de paiement, le Client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.