

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DGSISTEM

DGSISTEM est une E.I. immatriculée au Répertoire des Entreprises et Etablissements (SIRENE) sous le numéro 404 323 917 et dont le siège social est situé au 5 rue de la Croisette 34880 Lavérune. DGSISTEM fournit toute prestation de services à domicile en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique, et de vente utilisant entre autre le réseau Internet. Il est rappelé que la bonne fin d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de DGSISTEM, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur. Les parties conviennent que les obligations de DGSISTEM au titre des relations précontractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat. Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de DGSISTEM ne peut donc être engagée de ce chef.

Article I - Objet

DGSISTEM intervient sur site uniquement sur demande expresse du client ou dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques. Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues de la date et du lieu d'exécution de la prestation. Dans le cas d'une intervention sur site, si le client ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), DGSISTEM ne pourra assurer les prestations. Dans ce cas, DGSISTEM se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Article II - Application des conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client par lien hypertexte sur la page d'accueil du site DGSISTEM et bons de commandes fournis au client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente.

Article III - Description des prestations

Les prestations de DGSISTEM sont destinées :

- à conseiller, assister, informer, ..., le client ou toute personne désignée par lui ;
- à aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, ..., des équipements (matériels et/ou logiciels) appartenant au client.

Cette liste est non exhaustive, et DGSISTEM est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations. Pour des raisons de qualité de ses services, DGSISTEM commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.

Articles IV - Limites des interventions

Pour les interventions sur site du client, DGSISTEM se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de la prestation demandée si l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et/ou si de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le client, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée. De même, DGSISTEM 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 et/ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et/ou si le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs. Dans tous ces cas, le montant total de la prestation sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution et/ou quel que soit le coût de la prestation.

Article V - limites de responsabilité de DGSISTEM

En aucun cas, quelle que soit la prestation demandée et/ou quel que soit le lieu de son exécution (sur site du client et/ou en nos ateliers), DGSISTEM ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, des données du client qui seraient endommagées et/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 DGSISTEM devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du client (que ce soit de son propre chef et/ou que ce soit sur demande du client), le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité de

DGSISTEM au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait endommagée et/ou perdue. Le client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par DGSISTEM ou par lui-même, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel il a acquis ses équipements. En aucun cas, l'intervention de DGSISTEM ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit. Etant donné que DGSISTEM intervient uniquement sur demande expresse du client (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas DGSISTEM ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour quelle que raison que ce soit. Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre DGSISTEM pour quelle que raison que ce soit. D'une manière générale, DGSISTEM ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client.

Article VI : obligations de DGSISTEM

DGSISTEM s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente. De même, pour les prestations sur site, DGSISTEM s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du client. De convention expresse entre les parties, DGSISTEM, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Article VII : obligations du CLIENT

Le client est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation. Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de DGSISTEM aurait besoin pour la bonne exécution de sa prestation. Dans un souci de qualité et de rapidité des prestations, le client s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à DGSISTEM. En cas d'intervention sur site du client (domicile et/ou bureau), le client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de DGSISTEM durant toute la durée de l'exécution de la prestation. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit. En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de DGSISTEM, le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa prestation.

Article VIII : Garantie

Concernant les équipements vendus par DGSISTEM pour l'exécution d'une prestation, la seule garantie accordée par DGSISTEM est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits. En conséquence, les produits devront être retournés directement et à la charge du client au service après-vente des entreprises assurant la garantie des produits concernés. En aucun cas, DGSISTEM ne pourra être tenue pour responsable pour quelle que raison que ce soit, d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle aurait vendu, que la prestation ait eu lieu sur site ou en ses ateliers. L'utilisation des équipements fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des équipements. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des équipements ou négligence du client, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les équipements par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Le client dégage DGSISTEM de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition. A l'égard des tiers, le client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

Article IX : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, DGSISTEM 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. A défaut de paiement total ou partiel, DGSISTEM 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 X - La prise de commande

Il est rappelé que le client dispose pour passer sa commande (prestations ou matériels) d'un numéro de téléphone 07 82 78 12 21, ou de formulaires disponibles sur le site DGSISTEM (Demande d'intervention ou demande d'achat). De convention expresse entre le client et DGSISTEM, la validation de la confirmation de ces formulaires par le client vaudra signature, consentement irrévocable du client et preuve du contrat et de la connaissance des prix. Suite à cette prise de commande téléphone ou formulaires web, le client recevra un message certifiant la validité de sa prise de commande, DGSISTEM sera juridiquement engagée à compter de la réception de celle-ci et de son règlement par chèque chez DGSISTEM.

Article XI - Les tarifs et le règlement des prestations : intervention d'un technicien DGSISTEM au domicile du client

Les tarifs des interventions s'entendent en euros et sont stipulés en H.T pour les sociétés et pour les particuliers, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande.

Les tarifs des prestations sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi. La T.V.A. (Non Applicable Article 293B du CGI) quel que soit le statut juridique du client et/ou la prestation demandée. Les tarifs pratiqués par DGSISTEM sont compétitifs, ils sont tout compris et sans surprises car annoncés avant la planification de l'intervention et disponibles sur le site www.dgsistem.com et peuvent être communiqués par téléphone sur simple appel du client au 07 82 78 12 21. Toute demi-heure entamée est due. Les tarifs comprennent le déplacement, la prestation, ils sont stipulés sur le formulaire de demande d'intervention et sont payables à la fin de l'intervention. Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de DGSISTEM ou espèces directement aux techniciens sur place. Une facture est ensuite envoyée par courrier au client. Pour toute prestation réalisée en atelier (dans les locaux de DGSISTEM), il sera établi au préalable un diagnostic et un devis gratuits définissant le contenu, la durée et le coût de la prestation. Dans le cas où l'intervenant de DGSISTEM ne pourrait exécuter en tout ou en partie la prestation, du fait d'un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations (voir article VIII), le client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à l'intervenant le montant dû pour la prestation.

Article XII - Les tarifs et le règlement de matériel et logiciel

Les prix sont stipulés en H.T pour les sociétés et pour les particuliers, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement définitif de la commande et figurent sur le bon de commande. Ces prix peuvent être différents de ceux figurant dans les pages présentant les différents produits, du fait d'évènements extérieurs, et en particulier de modifications des prix dues aux fournisseurs. DGSISTEM livre les achats du client à son domicile après avoir pris rendez-vous avec lui par téléphone et s'être assuré de la disponibilité du matériel commandé. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont stipulés sur le bon de commande, ils sont facturés en complément suivant le montant de la commande.

La facture de matériels/logiciels sera donnée au client par le technicien au moment de la livraison. Les techniciens installent le matériel livré et s'assurent du bon fonctionnement de l'équipement lorsque cela est prévu dans le bon de commande. Cette prestation est facturée en plus des achats au prix des interventions DGSISTEM. Le règlement global de la commande de matériel et de logiciel livrés chez le client, est effectué par l'acheteur à la réception de la confirmation de la commande, il est envoyé par courrier à destination de DGSISTEM, 5 rue de la Croisette 34880 Lavérune par chèque à l'ordre de DGSISTEM. Le non-respect par le client des conditions de règlement dégage DGSISTEM de toutes ses obligations contractées sur la commande. DGSISTEM pourra facturer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi 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 du commerce.

Article XIII - Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. DGSISTEM ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices. La représentation des produits ne peut engager la responsabilité de DGSISTEM, ni affecter la validité de la vente. A chaque entrée de visiteurs sur le site web la gamme des articles proposés à la vente est réactualisée automatiquement, cependant les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article XIV – Zones d'intervention

L'ensemble des articles et des prestations DGSISTEM n'est proposé à la vente que sur les zones couvertes par DGSISTEM. L'ensemble des conditions générales de vente n'est applicable que sur ces zones. De convention expresse la vente

est réputée être faite sur ces zones. Exceptionnellement la zone peut-être élargie avec accord express de DGSISTEM et dans ce cas les conditions générales de vente s'appliquent automatiquement.

Article XV - Transfert de propriété du logiciel – Licence

Le client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et 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 XVI - Délais de livraison et d'installation du matériel et logiciel commandés

La commande est livrée directement chez le client ou à l'adresse de son choix en tenant compte du territoire DGSISTEM dans un délai de 72 heures, dans la plupart des cas. Un délai plus long ou plus court pourra être indiqué sur la page de commande mais en toute hypothèse le délai ne saurait être supérieur à 3 mois auquel cas, si ce délai maximum de 3 mois est dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Si un article se révèle indisponible après la commande, DGSISTEM en informera dans les meilleurs délais le client et lui adressera en échange un produit de qualité supérieure ou égale vendu à un prix inférieur ou égal, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement différent à ce titre. En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages-intérêts. L'incendie, la panne, la grève, les difficultés d'approvisionnements sont assimilés par les parties à la force majeure. L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client. Les travaux sont réalisés par ce dernier. La responsabilité des dommages, qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du domicile du client ou toute autre cause extérieure aux machines, sera à la charge du client.

Article XVII - Réception

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la réception des produits. Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à DGSISTEM toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article XVIII - Loi informatique et liberté

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, et de rectification qui lui permet, le cas échéant, de faire rectifier, compléter, mettre à jour, verrouiller ou effacer les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. DGSISTEM n'enregistre pas d'informations personnelles permettant l'identification, à l'exception des formulaires que l'utilisateur est libre de remplir. Ces informations ne seront pas utilisées sans l'accord de l'utilisateur, nous les utiliserons seulement pour adresser des courriers ou contacter dans le cadre des services proposés. L'ensemble de ces droits s'exerce auprès de DGSISTEM par courrier postal accompagné d'une copie d'un titre d'identité comportant une signature.

Article XIX - Confidentialité

DGSISTEM 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.

Article XX - Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français.