

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET PRESTATION DE SERVICE

Article 1 : Définitions

On entend par « PEPPER INFORMATIQUE », Pepper Informatique (P.I.) SARL 28, rue Ballard, 34000 Montpellier. P.I. est une société de service à domicile d'assistance, conseil, formation et de toutes prestations de service en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « client », le bénéficiaire des prestations fournies par P.I.

On entend par « prestation », les services assurés par PI sur le lieu de domicile, de résidence du client ou en atelier le cas échéant.

On entend par « produit » les offres commerciales mises à disposition du client pour régler les prestations.

On entend par « pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au client, provenant d'un matériel défectueux ou des conséquences d'un usage volontaire ou involontaire de ces équipements.

Pepper Informatique (P.I. [JI]) ® est une marque déposée de la société Pepper Informatique.

Article 2 : L'objet de la prestation

2.1. P.I. permet au client de bénéficier des prestations à son domicile ou lieu de résidence.

2.2. P.I. intervient sur demande expresse du client, les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

2.3. Dans le cas où P.I. ne pourra assurer la prestation à domicile, aucun montant ne sera facturé au client.

Article 3 : Application des conditions générales

Les conditions générales de ventes, prestations de service et sa **charte de qualité** sont portées à la connaissance du client. Le fait de demander l'intervention de P.I. entraîne, de facto, consentement plein et entier du client à ces conditions générales.

Article 4 : Contenu des prestations

4.1. Les prestations consistent en l'assistance, l'enseignement, le conseil, l'information et la formation du client. Elles consistent également à aider à l'installation, la configuration des équipements appartenant au client, à résoudre les pannes de ces mêmes équipements.

4.2. Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des prestations.

4.3. PI. ne pourra assurer ses prestations, si l'environnement physique des équipements n'est pas conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité. Notamment si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques (équipements inaccessibles, conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres défectueuses etc.).

4.4. Dans tous les cas, P.I. peut cesser d'assurer immédiatement ces prestations, si de **l'avis raisonnable de l'intervenant**, les conditions de travail risquent de mettre sa sécurité en péril ou s'il suspecte le client d'avoir modifié ses équipements, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation ou logiciels pour ses équipements. Le cas échéant, dans le cadre de sa **charte de qualité**, aucun montant ne sera facturé au client.

4.5. Ce dernier reste responsable des données présentes sur ses équipements et prendra donc toutes les précautions afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles.

4.6. La responsabilité de P.I. en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que nature que ce soient ne peut être engagée.

Article 5 : La commande et le transport d'équipements informatiques

5.1. La commande

5.1.1. De convention expresse, toute commande d'équipement informatique nécessite une confirmation écrite caractérisée par la remise d'un *bon de commande*. Ce dernier engage de manière irrévocable le client et constitue un commencement de preuve.

5.1.2. P.I. ne peut être tenu pour responsable des vices provenant du système d'exploitation et/ou de tout matériel, programme, logiciel entraînant un mauvais fonctionnement des équipements informatiques.

5.1.3. Le client dispose d'un délai de 7 jours, après livraison, pour toute réclamation concernant l'équipement livré.

5.1.4. Les délais de livraison seront indiqués au moment de la commande. Tout dépassement de délai supérieur à 2 jours ouvrables, entraînera de plein droit résiliation du contrat sauf cas de force majeure.

5.1.5. En cas de retard, supérieur à 2 jours ouvrables, de la livraison, Pepper Informatique applique immédiatement une **remise de 10% au client**.

5.2. Le transport

5.2.1. L'équipement est transporté aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état à la livraison.

5.2.2. Tout transport entraîne la remise d'un *bon de prise en charge* signé par le client et constitue la reconnaissance du bon ou du mauvais état de fonctionnement de l'équipement.

Article 6 : Obligations de PEPPER INFORMATIQUE

6.1. P.I. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains nécessaires à la réalisation des prestations stipulées à l'article 4 et à l'article 5 ci-dessus.

6.2. Le client est informé que l'intervention de P.I. entraîne déchéance de la garantie constructeur, fournisseur et/ou distributeur et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de P.I.

6.3. Dans le cadre de sa **charte de qualité**, P.I. garantie pendant un mois la prestation particulière effectuée dans le cadre stricto sensu de son intervention.

6.4. P.I. n'ayant qu'une obligation de moyen, si le technicien ne parvient pas à résoudre la panne, toujours dans l'esprit de sa **charte qualité**, il ne sera rien facturé au client. Il lui sera alors proposé un départ pour l'atelier qu'il sera libre de refuser sans aucun frais supplémentaires.

6.5. Etant donné que P.I. intervient sur demande expresse du client, en aucun cas P.I. ne peut être tenu pour responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels.

Article 7 : Obligations du client

7.1. Le client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité. Il s'engage également à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables etc.) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

7.2. Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CDRom, DVDRom, disquettes etc.) les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la panne.

7.3. Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations PEPPER INFORMATIQUE (frais d'électricité, connexions internet, usure des consommables informatiques, communication etc.) engendrés par les manipulations effectuées restent à sa charge. En aucun cas le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel, sous quelque forme que ce soit.

7.4. Le client se chargera de déplacer ou nettoyer tous les éléments considérés, d'un **avis raisonnable par l'intervenant**, comme gênant l'exécution de la prestation.

Article 8 : Les tarifs

8.1. Tarifs des interventions

8.1.1. Les tarifs des interventions sont stipulés toutes charges comprises pour les particuliers et les professionnels, sans aucun escompte et sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande.

8.1.2. Toute prestations donne lieu à une facturation minimale d'une heure qu'elle que soit la durée d'intervention et toute demi-heure entamée est due.

8.1.3. Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation et sont indiqués sur la fiche d'intervention et sur le barème tarifaire de P.I.

8.1.4. Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise de rendez-vous.

8.2. Prix des matériels

8.2.1. Les prix sont affichés toutes charges comprises pour les particuliers et les professionnels, sans escompte et sont ceux en vigueur à la commande.

8.2.2. Ils sont indiqués sur un *bon de commande* et pourront être différents de ceux figurant dans le catalogue, suite, notamment, à des modifications dues aux fournisseurs.

8.2.3. A la livraison, une facture sera remise au client par l'intervenant comprenant le montant de l'intervention, le prix du matériel et le cas échéant les caractéristiques techniques.

Article 9 : Le règlement des prestations

9.1. Le taux horaire de la prestation et/ou le prix matériel à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre les parties qui est mentionné sur la fiche d'intervention remise au client à l'issue de la prestation.

9.2. Le règlement se fait immédiatement et en totalité à la fin de l'intervention, sur *remise d'une facture*, directement à l'intervenant par l'un des *moyens de paiement acceptés par P.I.* (espèces, chèques à l'ordre de SARL Pepper Informatique).

9.3. Le client pourra cependant régler une partie des sommes dues avec l'un des moyens de paiement et compléter le montant avec un autre moyen de paiement.

9.4. Le client a toute liberté pour refuser le commencement de la prestation. Dans le cas d'un devis atelier refusé, P.I. facture un minimum forfaitaire de 19 €, non remboursable quelque soit le produit auquel le client aurait souscrit.

9.5. En cas de non règlement des sommes dues par le client, PEPPER INFORMATIQUE fait valoir son droit de rétention sur les équipements qui lui ont été confié et cela jusqu'au complet paiement du prix.

9.6. Les tarifs et prix sont modifiables sans préavis.

Article 10 : Garantie des produits

La garantie ne s'applique pas à la réparation de dommages résultant d'une usure normale, d'un accident extérieur, d'une décharge de foudre, d'un non respect des normes d'installation et des caractéristiques définies à cet effet, d'un défaut d'utilisation et/ou défaut d'entretien des matériels par bris ou choc, d'un couplage défectueux, à savoir notamment l'utilisation de fournitures autres que celles prévues pour leur fonctionnement correct, des interconnexions non conformes aux spécificités du matériel et des logiciels, d'une mauvaise alimentation électrique.

Article 10 : Informatique et liberté

Conformément à la *loi informatique et libertés n° 78-17 du 26 janvier 1978* et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de PEPPER INFORMATIQUE, 28, rue Ballard, 34000 Montpellier.

Le client autorise P.I. à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant.

A défaut, le client notifiera P.I. de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec avis de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique ou morale concernée, adresse, numéro de client)

Sauf indication contraire, il est entendu que P.I. pourra faire état de la référence du client à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du client et de la première lettre de son nom.

Article 11 : Territoire

Les présentes conditions générales sont applicables sur le territoire français.

Article 12 : Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat est gouverné par la loi française.