



Conditions générales de ventes

Conditions générales de ventes conclu entre :

ZenPro Informatique

EIRL Françon Informatique

prestataire de services informatiques, domiciliée 10 rue Saint Alfort 18600 Sancoins, SIRET : 800 801 086 00011

code APE 9511Z, représentée par Mr Françon Nicolas après nommée ZenPro Informatique.

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par EIRL ZenPro Informatique, 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 ZenPro Informatique s'engage avec le client. Les services proposés par ZenPro Informatique 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 bureau, chez les particuliers ou en entreprises), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils.

1.2
Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de ZenPro Informatique toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par ZenPro Informatique sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet : **www.zenpro-informatique.com**

Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué au dos des devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client et signé auprès de ZenPro Informatique implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3
ZenPro Informatique 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 : **www.zenpro-informatique.com**

Article 2 : Obligations et responsabilité de ZenPro Informatique

2.1
ZenPro Informatique 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. 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 matériaux et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de ZenPro Informatique, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, ZenPro Informatique ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2

La responsabilité de ZenPro Informatique 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, de non conformité, d'incompatibilité, de dysfonctionnement ou de dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée,

ZenPro Informatique ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle de données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

2.3

ZenPro Informatique 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 ZenPro Informatique (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 : cdrom, dvd-rom, numéros de série et licences en cours de validité.

ZenPro Informatique 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 ZenPro Informatique à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ZenPro Informatique sont et demeurent à sa charge.

3.3

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 ZenPro Informatique pour être déposé auprès des services de police compétents.

Article 4 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète,

ZenPro Informatique ne pourra prendre en charge la/les demande(s).

Article 5 : Tarifs et Conditions de paiement

5.1

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur à la signature du devis, ou à la date de l'intervention.

5-2

Toute intervention par ZenPro Informatique donne lieu à une facturation minimale

5.3

En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, ZenPro Informatique s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, ZenPro Informatique 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 à un diagnostic 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.

5.6

Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), ZenPro Informatique 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.

5.7

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 l'EIRL ZenPro Informatique.

5.8

S'agissant des conditions de paiement, elles interviennent par les particuliers et les professionnels au moyen de chèque bancaire ou postal, de virements ou de paiement en espèce. Pour toute commande passée auprès de ZenPro Informatique le versement d'un acompte de 50% du prix de matériel en voie d'acquisition. En cas d'annulation de commande, il ne sera pas procédé au remboursement de l'acompte versé.

5.9

Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement, 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, calculées à partir du montant de la totalité de sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code de commerce. De plus 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 supplément de la pénalité.

Article 6 : Garanties

6.1

Nos prestations sont garanties un 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, ZenPro Informatique décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie .

6.2

La garantie de nos produits est une garantie constructeur, elle n'inclut pas les frais de retour éventuel, ou de réinstallation dus par le client.

Aucune garantie n'est prévue dans les cas suivant :

-Difficulté ou mauvaise utilisation du produit.

-Matériel mal monté, mal entretenu, mal installé, transformé ou modifié endommagé ou cassé.

Article 7 : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985,

ZenPro Informatique reste propriétaire des équipements (matériaux 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, ZenPro Informatique 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 8 : Confidentialité

ZenPro Informatique 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 9 : Loi applicable et réclamations/contestations

9.1

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 ZenPro Informatique 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 ZenPro Informatique.

9-2

Toute réclamation concernant les services fournis

par ZenPro Informatique 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, 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.

9.3

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 ZenPro Informatique n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture .