Conditions générales de Ventes

Article 1 – Général

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société ORDI-NET, SAS au capital de 2 000€, immatriculée au RCS de NANTES sous le numéro 922 324 082, dont le siège social se situe au 6 AVENUE JEAN-BAPTISTE PERRIN, 44300 NANTES, et le Client, défini comme étant l'utilisateur des services offerts par cette société et acceptant les présentes Conditions Générales de Vente.

Le fait de contracter avec ORDI-NET implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Toutes les autres conditions ne sont contraignantes que si elles sont confirmées par écrit par ORDI-NET. ORDI-NET peut réviser les informations contenues dans ces conditions générales sans préavis.

En cas de modification, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande s'appliqueront à chaque commande.

A ces conditions générales s'ajouteront le cas échéant des conditions particulières propres aux différents services proposés par la société.

Article 2 - Produits et services

ORDI-NET est un prestataire de services dans le domaine de l'informatique à destination des particuliers et professionnels agissant dans le cadre et pour les besoins de leur activité.

Les caractéristiques essentielles des biens et services sont mis à disposition des clients sur le site internet de la société, à l'adresse www.ordi-net.fr

La société ORDI-NET s'engage à traiter les missions qui lui sont confiées dans le respect des règles de la science et de la technologie, en tenant compte des prescriptions applicables et des besoins, déterminés conjointement avec le Client.

La qualité de la réalisation des travaux effectués par la société ORDI-NET dépend en conséquence d'une étroite collaboration entre elle et le Client, qui s'oblige à fournir tous renseignements afférents à ses besoins, tant quant à leur ampleur qu'à leur nature.

Dans le cadre de ses relations avec le Client, la société ORDI-NET se réserve le droit de réclamer un justificatif des pouvoirs de tout signataire lui adressant un document.

Article 3 - Détermination des besoins

La société ORDI-NET exerce une activité de prestataire de services dans le domaine de l'informatique. A ce titre, la nature et l'importance des prestations à effectuer sont déterminées conjointement avec le Client (avec, le cas échéant, la rédaction d'un compte-rendu des besoins par la société ORDI-NET) et font l'objet d'une confirmation écrite de la part de ORDI-NET, qui seule fait foi.

Ces compte-rendu des besoins seront intégrés par ORDI-NET à la proposition commerciale présentée au client. Toute validation de cette proposition entraînera une impossibilité pour le Client de contester cette liste de besoins.

Article 4 - Propositions commerciales

Toute proposition commerciale ou devis sont émis pour une durée de quinze (15) jours et pourra, si elle n'est pas expressément acceptée dans ce délai, faire l'objet de modifications de la part de la société ORDI-NET.

Le Client valide par un écrit cette proposition commerciale, qu'il renvoie à la société ORDI-NET. La réception de cette proposition commerciale validée forme définitivement le contrat. En cas de proposition commerciale nécessitant plusieurs pages, le Client signe la dernière, afin de former le contrat.

Si la proposition commerciale émise par la société ORDI-NET comporte une recommandation d'acquisition de matériel, les prix qui y seront éventuellement portés à ce titre ne pourront être qu'indicatifs et la disponibilité desdits matériels fonction des fournisseurs habituels de ORDI-NET.

Dans ce cas, la validation par le Client de la proposition commerciale ne vaudra formation du contrat avec la société ORDI-NET que sous réserve de l'acquisition effective par ce dernier du matériel préconisé.

Si le Client entendait malgré tout missionner la société ORDI-NET pour effectuer les tâches déterminées sans commander les matériels préconisés, la réitération de sa commande vaudra décharge expresse de responsabilité de la société ORDI-NET quant à toutes conséquences potentiellement dommageables qui pourraient survenir en l'absence de ces matériels.

Article 5 - Travaux additionnels

En cas de dépassement du délai d'exécution des missions confiées pour une cause non imputable à la société ORDI-NET ou en cas de modification des prestations à elle confiée à l'initiative du client, le prix convenu fera l'objet de modifications qui, sauf urgence, feront l'objet d'un avenant ou d'un devis.

En cas de refus du Client de signer ces éventuels avenants ou devis, la société ORDI-NET ne pourra se voir reprocher d'effectuer strictement les missions confiées, nonobstant le désir du Client de les voir modifiées. Ce dernier restera débiteur des sommes convenues et acceptées par lui pour l'exécution de ces travaux.

Article 6 - Prix des produits & services – délais de paiements

Les propositions commerciales émises par la société ORDI-NET détaillent le prix proposé pour l'ensemble des besoins déterminés en accord avec le Client, étant à nouveau expressément précisé que seuls les prix proposés au titre des prestations effectuées par la société ORDI-NET sont fermes.

Les prix finalement facturés au Client sont – sous réserve de modifications légales – exprimés en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ces prix incorporent donc la TVA au taux en vigueur.

Toute modification de ce taux sera répercutée immédiatement sur les prix facturés, nonobstant l'existence de devis antérieurs laissant apparaître un taux de TVA différent. A ce prix viendront le cas échéant s'ajouter les éventuels frais de transport ou de déplacement, en fonction des besoins et exigences particuliers du Client.

Si pour une cause quelconque, non imputable à la société ORDI-NET, des prestations complémentaires s'avéraient nécessaires, elles seront facturées au Client. Sont à considérer comme telles les immobilisations de matériel et de personnel, les prestations dues à une modification de la commande ou résultant de malfaçons, les prestations ou investigations supplémentaires jugées absolument indispensables pour assurer une continuité parfaite de l'exécution des travaux, du maintien de la sécurité y compris informatique ou du maintien des installations, matérielles ou logicielles.

La réalisation de sauvegardes non effectuées par le Client avant l'intervention de la société ORDI-NET sera incluse dans cette facturation complémentaire.

Cette facturation complémentaire sera détaillée afin de permettre au client d'en déterminer l'ampleur avec exactitude.

Toute facture émise par la société ORDI-NET est payable à réception. La société ORDI-NET n'accordera aucun escompte.

Article 7 - Retard de paiement

En application de l'article L441-6 du Code de commerce, si le client est un professionnel, des pénalités de retard seront exigibles en cas de retard de paiement dépassant quinze jours, dans tous les cas où les sommes dues sont payées après cette date.

Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le délai ci-dessus mentionné dépassé. Le taux de ces pénalités est égal au taux Refi majoré de 7 points.

Article 8 - Collaboration

Au vu de la confiance nécessaire à l'élaboration et la bonne exécution des prestations offertes par la société ORDI-NET, cette dernière se réserve le droit de refuser toute commande ou mission d'un Client avec lequel un litige en cours existerait.

Le Client garantit par ailleurs une collaboration pleine et entière avec la société ORDI-NET aux fins de déterminer la nature et l'étendue de ses besoins ou de permettre une bonne exécution des prestations commandée et garantit que l'ensemble de ses actions accompagnant directement ou indirectement les travaux de la société ORDI-NET sera exécuté gratuitement.

L'ensemble des éléments nécessaires à la bonne exécution de ses prestations par la société ORDI-NET sera mis à disposition gratuitement par le Client (plans, moyens et personnels...).

Toute recherche de dysfonctionnement nécessitant le démontage d'installations existantes sera effectuée par le Client, qui en assume les risques ou – en cas d'urgence – par la société ORDI-NET, aux risques du Client, sous sa seule responsabilité et à sa charge financière intégrale.

Article 9 - Sous-traitance

La société ORDI-NET se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des missions à elle confiées et en informera le Client.

Article 10 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des documents, programmes, logiciels ou progiciels spécifiques mis au point par la société ORDI-NET reste sa propriété exclusive et intégrale, sauf contrat valant cession expresse des droits d'auteur ou de tous droits afférents auxdits documents et programmes.

Le Client ne dispose en conséquences que de licences concédées par la société ORDI-NET, selon contrat de licence fourni avec le produit en cause et que le client est réputé expressément accepter lors de l'installation dudit produit.

Rappel étant fait que le Client devra, en tout état de cause et quelque soient les circonstances, respecter le droit de paternité portant sur l'œuvre et citer – en cas de communication aux tiers portant directement ou indirectement sur celle-ci – la société ORDI-NET, le cas échéant en reportant ses logo et slogan associés.

Article 11 – Confidentialité – Données personnelles du client

Le Client peut être amené à déposer certaines données personnelles dans le cadre de ses relations avec ORDI-NET, notamment en répondant aux formulaires qui lui sont proposés.

La saisie de ces données est nécessaire au traitement de la demande du Client par ORDI-NET et les données ainsi collectées seront intégrées au sein du fichier clients de ORDI-NET et utilisées uniquement dans le cadre de l'activité commerciale de ORDI-NET. Elles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle plus treize (13) mois.

Le Client est informé de la possibilité que se réserve ORDI-NET de mettre en place un traitement automatisé des données figurant au sein de son fichier clients à des fins de profilage et le cas échéant de prise de décision automatisée.

Ces traitements porteront sur les durées de vie des matériels et solutions vendues et mises en place chez le Client ainsi que sur leur adéquation avec les évolutions des environnements informatiques et pourront les cas échéant donner lieu à l'envoi aux Clients de notes d'information comportant en leur sein une proposition de diagnostic à des fins commerciales.

ORDI-NET et l'ensemble de son personnel s'engagent à observer une discrétion absolue en ce qui concerne toutes informations dont il aurait pu avoir connaissance dans le cadre de ses relations avec le Client et à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et prendre toute précaution nécessaire pour préserver la sécurité des informations nominatives confiées.

Aucune information à caractère personnel ne sera communiquée à des sociétés tierces sans l'accord préalable et éclairé de l'internaute.

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour et d'effacement des informations qui le concernent.

Le Client bénéficie également du droit de donner des directives sur le sort de ses données après son décès, ainsi que du droit de s'opposer au traitement des données qui le concernent, du droit de solliciter une limitation dudit traitement et du droit à la portabilité des données. Pour exercer ces droits, le Client peut envoyer sa demande par mail à la société ORDI-NET en s'adressant à contact@ordi-net.fr ou par courrier adressé au siège social de ORDI-NET, en précisant dans l'objet « Droit d'accès aux données personnelles », en décrivant sa demande de la manière la plus précise possible et en joignant la copie de son justificatif d'identité. Une réponse lui sera adressée faisant état du traitement réservé à sa demande.

Article 12 - Force majeure

La responsabilité de la société ORDI-NET est exclue en cas de non-exécution totale ou partielle de ses obligations imputable à un cas de force majeure, c'est-à -dire un événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

Article 13 - Garantie

En tant que prestataire de services dans le domaine de l'informatique, ORDI-NET ne peut être tenu responsable des dommages causés par l'utilisation incorrecte ou abusive du matériel par le client, qui a été recommandée par ce dernier ou a été perturbée à des fins de configuration.

Il appartient au client d'évaluer le niveau de ses employés ou collaborateurs dans l'utilisation des matériels et/ou logiciels précités, et ORDI-NET décline toute responsabilité quant au manque de formation de ces derniers et aux éventuels dommages en résultant.

De plus, les clients doivent effectuer toutes les sauvegardes de données avant que ORDI-NET n'intervienne dans leurs matériels et logiciels.

En cas d'urgence, cette dernière peut être réalisée, sous réserve d'une facturation complémentaire basée sur le tarif horaire applicable.

En ce cas, la société ORDI-NET ne garantit en aucun cas la sauvegarde des données contenues sur le matériel sur lequel elle intervient, ni sa récupération, le Client en assumant le risque. La société ORDI-NET ne saurait en conséquence être tenue pour responsable d'une quelconque perte de données se trouvant sur un disque dur ou un média quel qu'il soit.

Article 14 – Responsabilité

Le Client endosse la responsabilité intégrale relative aux progiciels, logiciels et tous programmes propriétaires qu'il installe sur ses ordinateurs ou demande à la société ORDI-NET d'installer.

Les concernant, il certifie disposer des licences correspondantes, valables et régulièrement acquises pour l'activité qu'il exerce.

D'aucune manière, la responsabilité de la société ORDI-NET ne saurait être engagée au sujet de tous programmes installés en contravention avec la réglementation qui leur est applicable sur les ordinateurs du Client. Ce dernier s'engage à ce titre à contre-garantir la société ORDI-NET pour l'ensemble des conséquences notamment pécuniaires pouvant résulter de toutes instances qui seraient intentées à son encontre à raison de tels procédés du Client.

En tout état de cause, la responsabilité civile professionnelle de ORDI-NET à l'égard de ses Clients sera contractuellement limitée pour toutes les conséquences dommageables d'une même mission.

Article 15 - Droit de rétractation

Le Client étant un professionnel exerçant dans le cadre de son activité principale, il n'y a pas lieu d'appliquer le droit de rétractation prévu par le code de la consommation.

Dès lors, la commande par le Client emporte son engagement ferme et définitif.

Article 16 - Réserve de propriété

Il est convenu que ORDI-NET, lorsqu'il agit en qualité de vendeur de matériel, reste propriétaire des marchandises vendues tant que l'acquéreur ne lui a pas entièrement réglé le prix prévu au contrat.

Il en résulte qu'en cas de non-paiement, le vendeur pourra exiger à tout moment la restitution desdites marchandises.

D'autre part, si ces marchandises sont détériorées, perdues ou volées, l'acheteur sera entièrement responsable des conséquences de ce sinistre. Il est tenu de souscrire une assurance qui garantira le paiement de l'indemnité directement au vendeur.

Article 17 – Médiation – Attribution de juridiction

Tout différend qui viendrait à se produire entre les parties au présent contrat sera, préalablement à toute instance judiciaire ou arbitrale, soumis à la médiation d'un médiateur proposé par l'Association Atlantique Médiation (Association loi de 1901), 25 Rue La Noue Bras de Fer, 44000 Nantes, Tel : 02 40 84 10 24, atlantiquemediation@gmail.com - saisie à la requête de la partie la plus diligente.

La médiation sera mise en œuvre par le médiateur choisi par les parties dans le respect des règles d'éthique et de méthode de cette association.

Elle aura lieu à NANTES, dans un lieu neutre, proposé par le médiateur. Les Parties auront la possibilité de se faire assister par leurs conseils, qui devront être formés à l'accompagnement à la médiation.

En cas d'échec de la médiation, le différend sera tranché par le Tribunal de commerce de NANTES, saisi à la requête de la partie la plus diligente.

Conditions particulières : « Compte-Temps »

Article 1 - Général

Les présentes conditions particulières d'utilisation ont pour objet de régir les conditions propres au service « compte-temps » proposé à ses clients, agissant pour les besoins de leur activité, par la société ORDI-NET.

Les présentes CGU complètent les CGV de ORDI-NET, qui restent par ailleurs applicables aux relations commerciales entre le Client et ORDI-NET, et n'ont vocation à gérer que les règles particulières propres au service « Compte-Temps » souscrit par le Client.

Article 2 - Produit « Compte-Temps »

ORDI-NET est un prestataire de services dans le domaine de l'informatique à destination des particuliers et professionnels agissant dans le cadre et pour les besoins de leur activité.

Le produit « Compte-Temps » a pour objet l'acquisition par le Client d'une réserve d'heures appelée « Compte-temps » destinée à permettre – dans la mesure de ce compte – une assistance informatique en matière de maintenance matérielle et logicielle.

Le temps de ce compte-temps est reportable tant qu'il n'est pas utilisé dans une limite maximale d'un mois.

A titre commercial, la société ORDI-NET pourra reporter la date limite d'utilisation des temps acquis aux mois suivants et donner au client un délai complémentaire pour les employer, au terme duquel lesdits temps seront définitivement perdus.

Les temps acquis pourront être employés pour répondre à des besoins de maintenance des postes du Client, que ce soit en matière de problèmes ponctuels rencontrés et dont la résolution permet une reprise du travail ou en matière de formation ponctuelle ou de dépannage d'un utilisateur du Client.

Ces interventions ont une vocation et une finalité de dépannage et visent à permettre au Client de pallier la défaillance des postes de travail, de manière à éviter ou contenir – dans la mesure du possible – toute interruption ou perte d'exploitation.

A la demande du Client, un rapport de compte temps listant les interventions de maintenance sera adressé au Client.

Dans ce cadre, ORDI-NET aura un accès complet à l'installation du Client ainsi qu'à l'ensemble des machines composant son réseau.

A ce titre, le Client accepte d'ores et déjà et autorise ORDI-NET à procéder à l'installation sur son réseau de l'ensemble des outils informatique de diagnostic et de maintenance à distance que ORDI-NET estimerait nécessaire.

De même, il accepte de mettre en place toutes procédures au sein de son entreprise de nature à permettre faciliter la mission de ORDI-NET.

En cas de besoin, si ORDI-NET estime devoir faire intervenir physiquement un technicien dans les locaux du client pour réaliser une intervention de maintenance dans le cadre du « compte-temps », le temps de déplacement jusqu'au locaux du client sera débité sur le solde du « compte-temps » du client.

Lorsque le cumul du temps passé à la maintenance informatique du client est en voie de dépassement du solde du « temps d'assistance » du Client, un mail sera adressé à ce dernier aux fins de lui proposer de souscrire des heures complémentaires.

En cas d'acceptation, un nouveau compte temps sera attribué au client dans lequel sera débité le temps dépassé du précédent. En cas de refus le temps dépassé du précédent compte temps lui sera facturé.

Le compte temps étant destiné à des opérations de maintenance et d'assistance au quotidien, il ne peut être utilisé dans le cadre d'installation de nouveau matériel ou de nouveau logiciel.

En cas de besoin et à la demande du client, ORDI-NET établira un devis de prestation de service pour l'installation de tout nouveau matériel et nouveau logiciel.

La prise d'appels de dépannages, les interventions via télémaintenance ainsi que les interventions physiques dans les locaux du client se feront durant les horaires d'ouverture de la société ORDI-NET consultables sur le site internet : www.ordi-net.fr

Article 3 – Durée du contrat

La souscription au service « Compte-Temps » est réalisée pour une durée de 1 an minimum, prenant effet au 1er du mois de souscription, tacitement reconductible à l'échéance pour une durée de 1 mois, sauf envoi par l'une ou l'autre des parties d'une LRAR comportant un préavis d'au moins un mois plein.

Conditions particulières : « Visites d'Assistances »

Article 1 - Général

Les présentes conditions particulières d'utilisation ont pour objet de régir les conditions propres au service « dépannage » proposé à ses clients, particuliers et professionnels agissant pour les besoins de leur activité, par la société ORDI-NET.

Les présentes CPU complètent les CGV de ORDI-NET, qui restent par ailleurs applicables aux relations commerciales entre le Client et ORDI-NET, et n'ont vocation à gérer que les règles particulières propres au service « Visites d'Assistances » souscrit par le Client.

Article 2 - Produits « Visites d'assistances »

La date et horaire de dépannage seront convenus avec le Client. ORDI-NET et le Client pourront être amenés à décaler les dates de visite en cas de besoin, sans que ces décalages puissent excéder deux mois après la date originellement prévue. En cas de décalage par ORDI-NET, la facturation correspondante sera également décalée.

En cas de décalage par le Client des dates de visite prévues, la facturation convenue ne sera pas décalée et si ce décalage se poursuit au-delà du délai susvisé de deux mois, la visite d'assistance payée sera perdue, ce que le Client accepte expressément.

Par ailleurs, en cas de décalage de dernière minute par le Client des dates de visite prévues, tout déplacement du technicien opérant la visite sera, si ce déplacement est déjà initié, facturé.

Les heures souscrites mais non effectuées en raison d'une incompatibilité avec les horaires du client ne sont, de convention expresse, ni reportables, ni récupérable ni remboursable : il revient au Client, lorsqu'il souscrit ce produit, de s'assurer qu'il sera en mesure de l'exploiter pleinement.

Article 3 - Missions du technicien et limites conventionnelles

Toute détection par le technicien dans le cadre d'une visite d'assistance d'un problème, dysfonctionnement, besoin particulier ou élément quelconque sur le réseau du Client sera traité de la sorte :
- soit cet élément est de nature à pouvoir être traité dans le cadre du dépannage (problème simple réglable), auquel cas le technicien – après avoir recueilli l'accord du Client – procèdera à sa résolution.
- dans tout autre cas de figure, le technicien procèdera à un signalement au Client et à ORDI-NET de l'élément en cause, lequel donnera lieu à l'émission d'un devis adressé au Client.