



Conditions générales

I - objet

D-I-R est une entreprise de conseils, de formation, de maintenance, d'assistance et de dépannage informatiques et de prestation de services. **D-I-R** commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution de sa mission.

II – CARACTERISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSES

- **Prestations de Services**

Nature et étendue : **D-I-R** intervient sur demande expresse du CLIENT. La prestation de services de **D-I-R** est destinée au maintien et/ou à la remise en état de fonctionnement de matériels informatiques, à l'initiation aux outils informatiques, notamment suite à des types d'incidents liés à la manipulation de l'ordinateur, à l'initialisation, à la mise en route ou plus généralement au fonctionnement de l'ordinateur. Le CLIENT fournira les outils logiciels licenciés ainsi que tous les documents du constructeur nécessaires à l'intervention.

Limites : La prestation est "hors contrat" du fait que la panne est due :

- à un environnement physique non conforme aux spécifications du constructeur ou aux règles de sécurité,
- à une utilisation anormale (volontairement ou non),
- à un évènement accidentel (incendie, inondation, foudre...),
- à un cas de force majeure (grève, émeute) et/ou à une cause exonératoire (impossibilité d'accès à un local, conditions défectueuses d'alimentation électrique...).

De même la prestation est "hors contrat" si elle porte sur un matériel modifié, sans que **D-I-R** en ait été avisé préalablement, ou sur un logiciel, ou si elle est engendrée par une nouvelle version de logiciel ou si elle résulte du non respect des obligations du contrat (conditions d'accès, sauvegarde des données, paiement...).

Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif. Ils sont basés sur un délai moyen prévisionnel. Le dépassement de ces délais ne peut donner lieu à aucunes retenues, indemnités ou pénalités au bénéfice du client. Les délais indiqués sont en outre de plein droit suspendus par tout évènement indépendant de la volonté de la Société et ayant pour conséquence de retarder l'intervention. En toute hypothèse, l'intervention dans les délais ne peut intervenir que si le client est impérativement à jour de toutes ses obligations à l'égard de la société.

- **Commandes de matériel**

Du fait des lois et réglementations, d'erreur manifeste, de l'évolution rapide des produits informatiques ou des ruptures de stock, **D-I-R** peut toujours apporter des modifications à une commande, sous réserve que les produits de remplacement soient, si possible, de technologie et de prix sensiblement équivalents. Toute commande acceptée ne peut être résolue que par accord expresse des deux parties, par décision de justice, par **D-I-R** seule dans le cas de factures restées impayées malgré une mise en demeure, ou dans le cas de reprise de matériel au titre de la réserve de propriété. Dans l'hypothèse où **D-I-R** accepterait une annulation de commande, le CLIENT paiera une indemnité de 15% du montant de la commande annulée.

III - GARANTIE

La seule garantie accordée par **D-I-R** est celle attribuée par chaque constructeur sur ses produits. Les produits devront être retournés au Service Après-vente des Sociétés assurant directement la garantie des produits concernés. Les pannes dues à une usure normale, un accident extérieur, une utilisation anormale, un défaut d'entretien, une intervention non approuvée par une autre Société de service que **D-I-R** ou le Service Après-vente du constructeur, etc... ne sont pas garanties.

IV - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Aux termes de la Loi du 3 juillet 1985, **D-I-R** reste propriétaire des matériels désignés par la facture jusqu'au complet paiement du prix de vente par le CLIENT, et ce pour toutes les ventes présentes et futures.

A défaut de paiement total ou partiel, **D-I-R** est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT sans que celui-ci puisse s'y opposer, et à ses frais, la restitution du matériel. Concernant les logiciels, il est rappelé qu'aucun droit de propriété n'est transféré au CLIENT, lequel bénéficie du seul droit d'utilisation conformément aux dispositions de la licence jointe au support.

V - OBLIGATIONS de D-I-R

D-I-R s'engage à fournir la main d'œuvre et les pièces détachées nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans l'objet. **D-I-R** a la faculté de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des travaux de maintenance. Il doit au préalable en informer son client.

VI - OBLIGATIONS Du CLIENT :

Le CLIENT s'engage :

- à établir et entretenir un environnement physique du matériel conforme aux spécifications du constructeur et aux normes de sécurité,
- à respecter les procédures d'utilisation des matériels (accessoires, consommables...) et en particulier ne procéder à aucune modification technique ou géographique,
- à fournir les consommables et accessoires nécessaires aux intervenants de maintenance,
- à être présent lors de l'intervention pendant toute sa durée et constater la fin de celle-ci,

- à tenir à disposition la documentation technique remise par le constructeur et en cas de panne, tenter de reconstituer l'historique de l'apparition et du constat de celle-ci.

VII - EXONERATION DE RESPONSABILITES

Le CLIENT est informé que l'intervention de **D-I-R**, comme sa propre intervention entraîne la perte garantie constructeur à laquelle ne se substitue pas une garantie de **D-I-R**. LE CLIENT reconnaît expressément et sans contestation possible l'exonération totale de **D-I-R** de ce fait.

De convention expresse entre les parties, **D-I-R** n'est soumise, au titre des présentes, qu'à une obligation de moyens.

En aucun cas, **D-I-R** ne peut être responsable des dommages directs et indirects et/ou matériels et immatériels de dommages liés à un retard de livraison, de dommages liés à une non-conformité aux besoins du client ou de dommages dus à une cause indépendante de l'intervention de **D-I-R**.

D-I-R a souscrit une police d'assurance de responsabilité civile couvrant les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels et matériels causés par LE CLIENT, ou à des tiers, par son personnel au cours de l'exécution de son intervention. La responsabilité de **D-I-R** ne porte que sur le non-respect de ses obligations.

De même, **D-I-R** ne pourra être tenu responsable d'un préjudice financier ou commercial, ou même d'une autre nature causé directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement du matériel.

VIII - CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prix : Ils s'entendent Hors taxes.

Les prix de la prestation principale et des prestations accessoires sont définis en annexe. Les prix des produits et services sont sujets à modifications sans préavis et/ou peuvent faire l'objet de remise. Le prix à payer est celui spécifié sur la facture et/ou l'accusé de réception de commande émis pour **D-I-R**. Une éventuelle remise peut toujours être modifiée ou annulée pour toute nouvelle commande. Les factures sont émises le jour de la mise à disposition du matériel ou de la date de l'intervention chez le CLIENT.

Modalités de facturation et de règlement : Les délais et modalités de paiement sont fixés unilatéralement par **D-I-R** comme suit pour les particuliers et professions libérales, le jour même à l'issue de la mission et directement à l'intervenant par chèque ou espèces, pour les entreprises à réception de facture.

Tout retard de paiement entraîne des frais financiers au taux de 15% par mois prorata temporis, l'application d'une clause pénale égale à 10% du montant hors taxe de la facture, et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

De plus tout incident bancaire entraîne le paiement par le CLIENT des frais bancaires supportés par **D-I-R** plus 2% du montant de l'impayé correspondant aux frais de gestion. Dans le cas de règlements négociés par traites, le CLIENT s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le montant du prix dû aux échéances prévues. Toute inexécution totale ou partielle de l'une de ces obligations entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes encore dues à quelque titre que ce soit, l'annulation des éventuelles remises accordées ainsi que la suspension de toute livraison.

Toute intervention donne lieu à une facturation minimale d'une heure.

Tout rendez-vous non annulé 24 heures avant l'intervention donne lieu à la facturation minimale.

IX - PUBLICITÉ

Sauf indication contraire, **D-I-R** peut faire état de la référence du CLIENT, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération de sa raison sociale et de son objet général.

X - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments de **D-I-R** sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de **D-I-R**. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit exprès de **D-I-R**.

XI - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément à la Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé. Les acheteurs peuvent s'opposer à la divulgation de leurs coordonnées en nous le signalant. De même, les utilisateurs disposent d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant, conformément à la Loi du 6 janvier 1978.

XII - ARCHIVAGE - PREUVE

D-I-R archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'Article 1348 du Code Civil.

Les registres informatisés de **D-I-R** seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les parties.

XIII - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes conditions sont régies par le droit français. En cas d'échec d'une procédure de conciliation amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille, nonobstant la pluralité de défenseurs ou appel en garantie