

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables aux consommateurs

1. IDENTITE DU VENDEUR. L'entreprise ProInfoSolution (Notre Société), est une SASU au capital social de 5 000 euros dont le siège social est situé 8 ter rue des bardins 77870 Vulaines sur Seine (n° de téléphone + 33 (0)7.83.20.83.51), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Melun sous le numéro 823 058 995.

2. APPLICATION DES CONDITIONS. Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont applicables à toutes les ventes conclues avec les consommateurs sur le site ou par téléphone. Vous acceptez que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat ou celles adressées en cours de son exécution soient transmises par voie électronique. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Notre Société, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la commande, elles sont transmises par mail avec le devis ou la facture.

3. COMMANDES. Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées dans le devis ou la fiche produit du site. Notre Société peut réactualiser, améliorer ses fiches, retirer de la vente des produits. La durée de disponibilité sur le marché des pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien est communiquée lorsque nous en sommes informés par le fabricant. Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs. Les restrictions de livraison sont indiquées dans la fiche produit. Il vous appartient de vous informer auprès de l'autorité locale de votre pays des éventuelles limitations d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander. Toute commande anormale ou de mauvaise foi, toute fraude ou tentative de fraude, tout incident de paiement du prix d'une commande pourra entraîner le refus ou l'annulation de la commande.

4. ETAPES POUR CONCLURE LE CONTRAT. Le contrat est valablement conclu à la réception du devis signé par l'acheteur, précédé de la mention "Bon pour accord".

5. PRIX. Les prix figurant sur le site ou les devis sont indiqués en euros, TVA comprise, frais de livraison inclu pour l'IDF. Le montant des frais de livraison hors IDF est à rajouter en sus. Pour les livraisons en dehors du territoire français, les dispositions du code général des impôts relatifs à la TVA sont applicables. Toute commande livrée hors de France métropolitaine pourra être soumise aux éventuelles taxes locales, droits de douanes, octroi de mer et frais de dédouanement lors de la livraison. Leur acquittement est à votre charge et relève de votre responsabilité. Renseignez-vous auprès des autorités compétentes du pays de livraison.

6. PAIEMENT. Tout règlement versé à Notre Société ne saurait être considéré comme des arrhes. Les moyens de paiement acceptés sont notamment indiqués sur nos devis et nos factures. Vous ne pouvez jamais, au motif d'une réclamation, retenir la totalité ou une partie des sommes dues par lui, ni opérer une compensation. En retard de paiement total ou partiel d'une échéance à son terme, Notre Société peut de ce seul fait et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable, immédiatement suspendre les livraisons, sans que vous puissiez réclamer des dommages et intérêts. Dans le cadre de la lutte contre la fraude, Notre Société peut vous demander de justifier votre identité, votre domicile, et le moyen de paiement utilisé. Dans ce cas, le traitement de votre commande s'effectuera à compter de la réception de ces documents. A défaut de réception de ces justificatifs ou en cas de réception de justificatifs jugés non conformes, la commande pourra être annulée.

7. DELAIS DE LIVRAISON. A défaut d'indication, Notre Société livre les biens sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'effectue à l'adresse que vous avez indiquée lors de la passation de la commande. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. En cas de retard de livraison, vous pouvez résoudre le contrat conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du code de la consommation.

8. TRANSPORT. Tout risque de perte ou d'endommagement des biens vous est transféré au moment où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur proposé par Notre Société et désigné par vous, prend physiquement possession de ces biens (article 216-4 du code de la consommation). Il vous appartient de refuser la livraison si le colis a été abîmé, ouvert ou reconditionné et à défaut d'inscrire des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison. Nous vous invitons à vérifier immédiatement le contenu du colis et à contacter Notre Société immédiatement si un produit s'avère abîmé ou manquant par rapport au devis afin que nous vous communiquions la procédure permettant de conserver les recours contre le transporteur.

9. CONTACT ET SERVICE APRES VENTE. Pour toute demande, nous vous

invitons à contacter nos services en vous connectant sur notre site et en vous rendant sur la page CONTACT, en téléphonant au +33 (0)7.83.20.83.51, en envoyant un mail à contact@proinfosolution.fr, ou en nous écrivant à ProInfoSolution, 8 ter rue des bardins, 77870 Vulaines sur Seine.

10. RETRACTATION. Dans les conditions prévues par les articles L221-18 et suivants du Code de la consommation vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du bien. Pour les commandes portant sur plusieurs biens livrés séparément, le délai de rétractation court à compter du jour où l'acheteur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, l'acheteur doit notifier à Notre Société sa décision de rétractation par une déclaration dénuée de toute ambiguïté. A compter de la notification de sa rétractation, l'acheteur a un délai de 14 jours pour renvoyer, à ses frais, la marchandise au siège de Notre Société. La responsabilité de l'acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. En cas de rétractation de l'acheteur, Notre Société lui rembourse tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison, à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'acheteur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode de livraison le moins onéreux proposé par Notre Société lors de la commande. Il s'agit généralement de la Livraison Relais colis ou, si ce mode n'est pas proposé, de la livraison à domicile.

Notre Société procède au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'acheteur pour l'utilisation d'un moyen différent. Concernant les paiements spécifiques réalisés au moyen d'une carte bleue virtuelle, ceux-ci feront l'objet d'un remboursement par virement. Notre Société peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au titre de « preuve de l'expédition du bien » n'est admis que le récépissé d'envoi remis par le transporteur. Le droit de rétractation ne peut être exercé, dans les cas suivants : - la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que notamment les pièces assemblées à la demande de l'acheteur ; - les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmiser rapidement comme par exemple les cartouches d'encre, les boîtiers de CD ou DVD, etc. - Les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur. Les professionnels ne disposent pas de cette faculté de rétractation. - Les ventes conclues en boutique, - Les achats faits par les professionnels.

11. GARANTIE. Lorsqu'un souci se pose avec un matériel, nous vous invitons à prendre contact avec notre service SAV en vous rendant sur notre site Internet et en utilisant la page CONTACT, ou en nous appelant au +33(0)7.83.20.83.51 ou en nous envoyant un mail à contact@proinfosolution.fr

11.1. Garantie commerciale constructeur. Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), vous devrez contacter directement le constructeur, sans passer par Notre Société, laquelle ne fournit aucune garantie commerciale quant à ces produits. Notre Société refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

11.2. Garantie commerciale Garantie standard : Les produits sont garantis par le constructeur et à défaut par Notre Société pendant une durée de 12 mois à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément significatives. Les logiciels, les jeux vidéo, les livres, les consommables, les cartouches et les supports de stockage de données (CD, DVD...) ne sont pas garantis par Notre Société. L'installation des réseaux informatique câbles ou sans fils sont garantis 12 mois à compter de la date de livraison.

Limitation : La garantie commerciale de Notre Société est limitée, au libre choix de Notre Société, à la réparation, au remplacement (par un matériel identique ou supérieur), à un avoir ou à un remboursement en valeur des produits reconnus défectueux par Notre Société, en tenant compte de l'usage qui en a été fait. Notre Société s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses et la réparation des dommages des marchandises fournies au client par Notre Société. Le SAV de Notre Société ne peut jouer que dans le cadre de la garantie de Notre Société ou de la garantie légale.

Notre Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la perte ou de l'altération des données ou programmes présents sur les matériels ou supports (disque dur, ssd, carte mémoire, etc.) qui sont retournés pour une

intervention technique, que les produits soient sous garantie ou non.

Notre Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des dommages matériels et immatériels qui interviendraient au cours du dépannage dans le cas où seraient retournés des produits qui n'ont pas été fournis par Notre Société.

Article L217-16 du Code de la consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

11.3. Garanties légales. La garantie commerciale du constructeur ou de Notre Société ne fait pas obstacle au bénéfice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Garantie légale de conformité (voir textes de références ci-dessous)

: Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- Bénéficiez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir (Article L217-7 du Code de la consommation)
- Pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve de certaines conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation
- Êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien (Article L217-7 du Code de la consommation), et 6 mois pour les biens d'occasion. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur éventuellement consentie.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus : Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie légale contre les défauts cachés de la chose vendue prévue (article 1641 du Code civil). Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du Code civil).

Garantie légale de conformité (Code de la consommation)

Article L217-4 : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 : Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Garantie légale des vices cachés sur les produits vendus (Code civil)

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1648 alinéa 1er : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

12. RESERVE DE PROPRIETE. Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété de Notre Société jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par Notre Société, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge.

13. INFORMATIQUE ET LIBERTES. Notre Société recueille des informations vous concernant lors de l'établissement du devis. Ces informations nous

permettent d'effectuer notamment les opérations relatives à la gestion des clients, à la prospection, à l'élaboration de statistiques commerciales, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, à la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion d'opérations promotionnelles, à la gestion des avis. Ces données peuvent être utilisées pour l'envoi d'informations et offres promotionnelles de la part de ProInfoSolution, dont vous pouvez vous désinscrire à tout moment en nous envoyant un mail à contact@proinfosolution.fr Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition sur vos données nominatives collectées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant à ProInfoSolution, 8 ter rue des bardins 77870 Vulaines sur Seine.

14. STIPULATIONS FINALES. Notre Société archivera les bons de commandes 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 Notre Société seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties, sauf preuve contraire. La loi française est applicable sans pour autant écarter l'application des droits législatifs impératifs accordés aux consommateurs ou d'une loi impérative plus protectrice par le juge étranger saisi par un consommateur du pays correspondant. Si l'une des clauses ou dispositions des présentes CGV venait à être annulée ou déclarée illégale par une décision de justice définitive, cette nullité ou illégalité n'affectera en rien les autres clauses et dispositions, qui continueront à s'appliquer.

15. CONTRATS DE MAINTENANCE. Notre Société propose des contrats de maintenance annuels, le détail et les prix sont disponibles sur le site internet de la société.

15.1. Durée. La durée du contrat est d'un an, sauf accord explicite entre le client et Notre société.

15.2. Renouvellement. Le contrat est automatiquement renouvelé pour une durée d'un an. Le client peut résilier le contrat à sa date anniversaire par simple email à contact@proinfosolution.fr ou par téléphone en contactant le +33 (0)7.83.20.83.51.

15.3. Facturation. En début de mois, Notre société s'engage à envoyer une facture mensuelle au client indiquant le montant du forfait, la période couverte. Le client devra régler chaque facture avant le dernier jour du mois.

15.4. Maintenance. Notre société installera le logiciel teamviewer sur tous les postes concernés par le contrat de maintenance. Le contrat de maintenance prévoit un nombre d'interventions sur site défini à la signature du contrat, mais pourra être modifié à la demande du client, le prix devant être ajusté en fonction.

En cas de dysfonctionnement d'un des postes couvert par le contrat de maintenance, Notre société s'engage à résoudre le problème à distance, à partir du moment où la résolution à distance est possible. Dans le cas contraire, une intervention est nécessaire et devra être déduite du forfait.

Dans le cas où il n'y a plus d'interventions disponibles dans le forfait, le client pourra demander une intervention hors forfait (60€ de déplacement IDF + 69€ par heure) ou bien demander un changement de forfait incluant plus d'interventions annuelles.

15.5. Engagements. Notre société s'engage, pour tous les postes couverts par le contrat de maintenance :

- de maintenir un logiciel antivirus gratuit à jour (si version payante, coût à la charge du client)
- de maintenir un logiciel anti-malware gratuit à jour
- de maintenir le système d'exploitation à jour (mise à jour majeure exclue)
- de remonter une notification au client en cas de défaillance matériel
- de remonter une notification au client en cas de problème de performance ou tout problème nécessitant la réinstallation du système

15.6. Limite du contrat. Notre Société prends en charge uniquement les postes validés lors de la signature du contrat, elle ne pourra plus prendre en charge la maintenance d'un poste si le client réinstalle lui-même le système d'exploitation. Dans ce cas, Notre Société devra repasser installer les logiciels nécessaires dans le cadre d'une intervention ou procéder à une réinstallation complète du système.