

Préambule

La société 2F INFO PRO est une société de services à domicile pour les particuliers ou sur site pour les entreprises et de vente à distance utilisant entre autres le réseau Internet sous la marque DEPANORDI ET DEPANORDI PRO. Par sa volonté de respecter le client, elle a décidé de se conformer aux règles édictées par le syndicat des entreprises de vente par correspondance et à distance. C'est pourquoi elle respecte les principes fondamentaux que sont la clarté et la pérennité des offres, la liberté de décision du client, la facilité de commander. Il est rappelé que la bonne fin d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de 2F INFO PRO, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur. Les parties conviennent que les obligations de 2F INFO PRO au titre des relations pré contractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat. Le client reste responsable de la sauvegarde des données présentes sur son installation informatique avant la réalisation de toutes prestations, la responsabilité de 2F INFO PRO ne peut donc être engagée de ce chef.

Article I -Application des conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client par lien hypertexte sur la page d'accueil du site 2F INFO PRO et au dos des bons d'intervention et bons de commandes fournis au client chez lui par les commerciaux et les techniciens 2F INFO PRO. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

Article II -La prise de commande.

Il est rappelé que l'acheteur dispose pour passer sa commande (prestations ou matériels) du numéro de téléphone 05 24 60 9000, ou de formulaires mis à disposition chez le client par nos techniciens. De convention expresse entre le client et 2F INFO PRO, la validation de la confirmation de ces formulaires par le client vaudra signature, consentement irrévocable du client et preuve du contrat et de la connaissance des prix. Suite à cette prise de commande (téléphone ou formulaires web), le client recevra un message certifiant la validité de sa prise de commande, 2F INFO PRO sera juridiquement engagée à compter de la réception de celle-ci et de son règlement chez 2F INFO PRO. Il est expressément convenu entre les parties qu'un consentement de preuve par écrit des obligations contractées pourra être apporté par les enregistrements informatiques ainsi que par les formulaires « devis – bon de commande – bon d'intervention » conservés par 2F INFO PRO. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quelle que soit le montant de la commande. Les mineurs non-émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste, dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

Article III- Modification de la commande.

Compte-tenu du principe de la validation définitive de la commande mise en place par 2F INFO PRO et de la possibilité qu'a le client de modifier à tout moment avant cette validation définitive sa commande, aucune modification de commande définitivement validée ne sera acceptée par 2F INFO PRO.

Article IV- Les tarifs et le règlement des prestations : intervention d'un commercial ou d'un technicien 2F INFO PRO au domicile ou sur site du client.

Les tarifs des interventions sont stipulés en HT pour les sociétés et en TTC pour les particuliers, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. Les tarifs pratiqués par 2F INFO PRO sont largement compétitifs, ils sont tout compris et sans surprises car annoncés avant la planification de la livraison ou de l'intervention et disponibles sur le Web. Toute heure entamée est due. Les tarifs dépannage, forfaits et packs comprennent le déplacement, la prestation, ils sont stipulés sur le formulaire de demande d'intervention et sont payables à la fin de l'intervention. Le règlement est fait en globalité par chèque, carte bancaire ou prélèvements à l'ordre de 2F INFO PRO ou espèces directement aux techniciens sur place. Une facture est ensuite envoyée par courrier au client.

Article V-Les tarifs et le règlement de matériel et logiciel.

Les prix sont stipulés en HT pour les sociétés et en TTC pour les particuliers, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement définitif de la commande et figurent sur le bon de commande. Ces prix peuvent être différents de ceux figurant dans les pages présentant les différents produits, du fait d'événements extérieurs, et en particulier de modifications des prix dues aux fournisseurs. 2F INFO PRO livre les achats du client particulier à son domicile et sur site pour les clients professionnels après avoir pris rendez-vous avec lui par téléphone et s'être assuré de la disponibilité du matériel commandé. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont stipulés sur le bon de commande, ils sont facturés en complément suivant le montant de la commande. La facture de matériels/logiciels mentionnant la TVA sera donnée au client par le technicien au moment de la livraison. Les techniciens installent le matériel livré et s'assurent du bon fonctionnement de l'équipement lorsque cela est prévu dans le bon de commande. Cette prestation est facturée en plus des achats au prix des interventions 2F INFO PRO. Le règlement global de la commande de matériel et de logiciel livrés chez le client, est effectué par l'acheteur à la réception de la confirmation de la commande, il est envoyé par courrier à destination du siège 2F INFO PRO, 184 rue d'Ornano 33000 BORDEAUX par chèque à l'ordre de 2F INFO PRO, par virement si le client le demande expressément ou, enfin, par CB en VAD. Le non-respect par le client des conditions de règlement dégage 2F INFO PRO de toutes ses obligations contractées sur la commande. 2F INFO PRO pourra facturer au client les intérêts sur les sommes perçues en retard sur la base du taux de base bancaire + 5%.

Article VI- Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. 2F INFO PRO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices. La représentation des produits ne peut engager la responsabilité de 2F INFO PRO, ni affecter la validité de la vente. A chaque entrée de visiteurs sur le site web la gamme des articles proposés à la vente est réactualisée automatiquement, cependant les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article VII- Territoire

L'ensemble des articles et des prestations 2F INFO PRO n'est proposé à la vente que sur les territoires suivants : Interventions entre 4 et 72 H : Sur Bordeaux et toute la zone d'intervention de SARL 2F INFO PRO. Interventions planifiées : Sur tous les autres départements en métropole Française L'ensemble des conditions générales de vente n'est applicable que sur ces territoires. De convention expresse la vente est réputée être faite sur ces territoires. Exceptionnellement le territoire peut être élargi avec accord express de 2F INFO PRO et dans ce cas les conditions générales de vente s'appliquent automatiquement.

Article VIII- Transfert de propriété du logiciel – Licence

Le client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et se devra de respecter la législation en vigueur. Il s'engage formellement à l'utiliser pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au client de faire au profit de qui que ce soit des travaux à façon sur le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde. Le client respectera et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article IX- Transfert de propriété matériel

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, 2F INFO PRO reste propriétaire des produits et prestations fournies par elle, et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment

Article X-Clause de parfaite information

Le client déclare expressément avoir reçu de 2F INFO PRO toutes les informations et conseils nécessaires pour la jouissance de l'objet de sa commande et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Article XI-Satisfait ou remboursé.

Le client dispose d'un délai de dix jours à compter de la livraison de sa commande pour se faire rembourser l'article. Ce remboursement ne pourra intervenir qu'à la condition expresse que le produit soit retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, et en indiquant les motifs du retour. De plus les logiciels ne pourront être remboursés que dans la mesure où leur emballage n'aura pas été ouvert. Les frais de retour seront supportés par le client à moins que le renvoi ne soit motivé par une erreur de 2F INFO PRO. Le client pourra choisir d'échanger l'article. Les prestations de réparations sur place ou dans les ateliers de 2F INFO PRO ne sont pas remboursées.

Article XII - Délais de livraison et d'installation du matériel et logiciel commandés

La commande est livrée directement chez le client ou à l'adresse de son choix en tenant compte du territoire 2F INFO PRO dans un délai de 72 heures, dans la plupart des cas. Un délai plus long ou plus court pourra être indiqué sur la page de commande mais en toute hypothèse le délai ne saurait être supérieur à 3 mois auquel cas, si ce délai maximum de 3 mois est dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Si un article se révèle indisponible après la commande, 2F INFO PRO en informera dans les meilleurs délais le client et lui adressera en échange un produit de qualité supérieure ou égale vendu à un prix inférieur ou égal, ou annulera la commande et remboursera le client. Le client ne pourra réclamer un dédommagement différent à ce titre. En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages intérêts. L'incendie, la panne, la grève, les difficultés d'approvisionnements sont assimilées par les parties à la force majeure. L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client. Les travaux sont réalisés par ce dernier. La responsabilité des dommages, qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du client ou toute autre cause extérieure aux machines, sera à la charge du client.

Article XIII- Réception

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la réception des produits. Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à 2F INFO PRO toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article XIV- Garantie

Les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. De plus, ils bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le client agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés à 2F INFO PRO. Les frais de transport étant à la charge du client. Les envois en port du ou contre remboursement seront refusés. L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des articles ou négligence du client, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toute réclamation selon laquelle les articles seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit sans délai à 2F INFO PRO par le client et inclure toutes explications nécessaires. Le client dégage 2F INFO PRO de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi des données, résultats, programmes ou de documents mis à sa disposition. A l'égard des tiers, le client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Les accessoires et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

Article XV- Risques

Le matériel, même expédié franco, voyage aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à l'arrivée et d'exercer, s'il y a lieu, tout recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du client. La signature du bon de mise à disposition par le client est une reconnaissance par ce dernier du bon état de la machine livrée et les risques passent à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par le matériel qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens. Le client contractera, s'il le désire, les polices d'assurances nécessaires sans recours possible contre le fournisseur, pour quelque cause et risque que ce soit. Le fournisseur et les constructeurs ne pourront être recherchés si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuit ou de force majeure. Au cas où leur responsabilité serait retenue par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat ou pour toute autre cause, le total des indemnisations ne pourra, de convention expresse, dépasser un montant cumulé égal à 10 % du prix de la machine ou du programme, qui est à l'origine du dommage. L'utilisation du matériel et des logiciels livrés par le fournisseur est faite sous la seule responsabilité du client qui déclare ici renoncer expressément à tout recours contre le fournisseur et les constructeurs, pour quelque cause, motif et risque que ce soit, et les garantit contre toute action éventuelle intentée par des tiers, le fournisseur n'étant tenu qu'à la fourniture des moyens. Le fournisseur ne saurait être poursuivi pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par 2F INFO PRO, pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

Article XVI- Loi informatique et liberté

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ces données ont pu être communiquées à des entreprises tierces et le client peut donc être amené à recevoir de ces sociétés des propositions commerciales. S'il ne le souhaite pas, il lui suffit d'écrire à 2F INFO PRO en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que 2F INFO PRO puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais.

Article XVII- Confidentialité

2F INFO PRO s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucunes données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

Article XVIII- Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français. En cas de litiges seuls les tribunaux du défendeur seront compétents.