

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### ARTICLE 1 – GENERALITES

APC INFO SERVICES, dont le siège social est situé au : 367 avenue Georges Pompidou - 04100 MANOSQUE, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de MANOSQUE ayant pour numéro SIRET : 812 871 036 00024, propose à ses clients des prestations de dépannage, d'installation diverses, de maintenance, d'infogérance, de téléassistance, de revente et de location de matériel, d'intégration système et de création de site web pour particuliers et professionnels, à domicile, sur site ou à distance. Ces prestations sont conclues entre APC INFO SERVICES et le Client. Les présentes Conditions Générales de Ventes, ci-après désignées CGV, précisent les termes du contrat passé entre le client et APC INFO SERVICES, et expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. Toutes les prestations effectuées par APC INFO SERVICES sont soumises aux présentes CGV. Elles peuvent éventuellement être complétées et/ou modifiées par des clauses particulières dans les contrats. Ces CGV sont consultables en permanence sur le site web APC INFO SERVICES à l'adresse [www.apc-info-services.fr](http://www.apc-info-services.fr). Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Dès lors qu'il adresse un devis accepté et signé à APC INFO SERVICES, le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager, et déclare adhérer sans restriction ni réserve aux présentes CGV.

### ARTICLE 2 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE APC INFO SERVICES

#### 2.1 OBLIGATIONS

APC INFO SERVICES s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et aux règles de l'art. APC INFO SERVICES s'engage notamment à informer le Client au mieux de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. 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 matériels et logiciels et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de APC INFO SERVICES, tels que l'installation

d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, APC INFO SERVICES ne répond que d'une obligation de moyens et non de résultat.

#### 2.2 RESPONSABILITES

La responsabilité d'APC INFO SERVICES ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement, bug ou le non fonctionnement de l'équipement matériels/logiciels du Client et notamment toute perte de données, intrusion virale, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement, dégradation, perte d'activité/profit ou arrêt de production..., consécutive ou non à son intervention et ce même si APC INFO SERVICES a été prévenu de la possibilité de tels dommages. APC INFO SERVICES ne peut être tenu pour responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle, pour tout travaux, modifications réalisation effectuées à partir de tout élément de toutes sortes fournies par le Client tels que textes, photographies, logos, images, graphismes dont il n'aurait pas la propriété exclusive. APC INFO SERVICES attire l'attention du Client sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses ordinateurs. APC INFO SERVICES 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.

#### 2.3 PARTICULARITE DES SITES WEB ET DE LEUR HEBERGEMENT

Dans le cadre d'une prestation de création et/ou gestion d'un site web, APC INFO SERVICES ne saurait être tenu responsable en cas de défaillance quelconque du prestataire d'hébergement et ce même si les services sont revendus et facturés par APC INFO SERVICES au client. Si une panne de ce partenaire était avérée, APC INFO SERVICES s'engage à trouver et proposer toutes les solutions possibles pour y remédier, cependant APC INFO SERVICES se dégage de toute responsabilité quant aux conséquences de cette défaillance dont les causes ne sauraient être directement imputable à notre société. D'autre part, du fait des caractéristiques et limites de l'internet, APC INFO SERVICES ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation

des réseaux à certaines périodes ; la contamination par virus des données et/ou logiciels de Client ; les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client ; le mauvais fonctionnement des équipements ou le non savoir-faire du Client, de problèmes liés au réseau téléphonique ou à internet et/ou en cas de force majeure ; les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

En outre, APC INFO SERVICES ne saurait être tenu pour responsable des dégâts accidentels ou volontaires causés par des tiers au Client du fait de sa connexion internet. APC INFO SERVICES se réserve le droit de refuser tout texte, illustration et en général tous contenus qui sont contraires aux bonnes mœurs, ou en infraction avec la législation en vigueur. Par ailleurs, APC INFO SERVICES se réserve le droit d'insérer en bas de page d'accueil du site web faisant l'objet de la commande, la mention du type « Développé par APC INFO SERVICES », de façon discrète, avec un lien vers le site web de notre société.

### ARTICLE 3 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir été informé des risques inhérents à toute manipulation informatique et que les prestations d'APC INFO SERVICES (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. 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. Il est de sa responsabilité exclusive d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention, sauf incluse au contrat. Pour tous services de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciels, le Client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires, numéros de série et licences en cours de validité. Dans le cas d'une prestation de création/gestion de site web, l'ensemble des informations ayant été, préalablement à leur diffusion, sélectionnées par le Client, APC INFO SERVICES ne saurait être en aucun cas responsable de leur contenu. Lors de l'acceptation du devis, nous présumons que le Client est en possession du droit d'auteur de la diffusion ou de reproduction, et assume toute

responsabilité pour les préjudices résultant d'une violation des droits d'auteur, de diffusion ou de reproduction appartenant à un tiers. Le Client sait également que APC INFO SERVICES reste seul propriétaire des droits de reproduction de ses créations web, résultant notamment de la propriété littéraire et artistique. Toute représentation ou reproduction même partielle faite sans autorisation est illicite. Par ailleurs, dans tous les cas, le client reconnaît avoir reçu l'intégralité de ses identifiants et mots de passe et à ce titre il est seul responsable d'éventuels dysfonctionnements, de la perte, du vol ou de la diffusion de données, liés à l'usage de ces identifiants et mot de passe.

### ARTICLE 4 - CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DES PRESTATIONS ET APPLICATION DE CGV

Dans le cadre de la revente de matériel et logiciel, la responsabilité du prestataire APC INFO SERVICES ne pourra pas être engagée concernant un éventuel dysfonctionnement, panne ou mauvaise description du fabricant ou auteur. APC INFO SERVICES ne pourra pas être tenu responsable du mauvais fonctionnement ou incompatibilité d'un matériel ou logiciel dont les caractéristiques ont été demandées par le client ou par un prestataire tiers. APC INFO SERVICES établira un relais entre le client et le fabricant/auteur du matériel ou logiciel. Pour toute réinstallation d'un système d'exploitation, seuls les supports originaux et licence originale du système seront réinstallés et devront être fournis par le client. Toute personnalisation du système ou des différents logiciels (image de fond d'écran, raccourci sur le bureau, couleur, etc...) ne seront pas reparamétrés. Il appartient au client de faire ses propres réglages tels qu'ils étaient avant l'intervention. A ce titre, si nécessaire, une assistance pourra être envisagée dans le cadre d'un contrat s'il est inclus ou soumis à devis. Cependant, les systèmes qui ne sont plus maintenus par leur éditeur ne pourront faire l'objet d'aucune prestation. En outre, les systèmes d'exploitation Microsoft autre que Windows 8 à 10 ainsi que les systèmes Windows Server 2012 à 2019, ne seront pas pris en charge pour une quelconque intervention. Il en va de même avec les systèmes Apple macOS qui ne seront pris en charge qu'à compter du système macOS Mojave.

## **ARTICLE 5 - PRIX ET PAIEMENT**

### **5.1 HORS CONTRAT**

Dans le cadre d'une intervention hors contrat un bon d'intervention ou un devis sera établi indiquant les prestations et le temps de l'intervention réalisée. Le coût de la prestation doit être réglé à la fin de l'intervention pour le Client particulier et à réception de la facture pour le Client professionnel par chèque, espèce, virement bancaire, SEPA ou CB selon le tarif horaire en vigueur. Les prix correspondent à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le Client. Chaque travail supplémentaire demandé expressément par le Client fera l'objet d'un nouveau bon d'intervention ou d'un devis soumis à validation.

### **5.2 SOUS CONTRAT**

Dans le cadre du contrat se référer au point numéro 4 « tarifs et conditions » du contrat.

### **5.3 PENALITES DE RETARD**

Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de du devis accepté et signé ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner l'annulation du devis accepté et signé par le client. 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 en vigueur en France majorées de 10%, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code du Commerce. 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, un montant d'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement minimum de 40 euros sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

## **ARTICLE 6 – ACOMPTE**

Dans le cadre d'une commande de matériel ou de prestation supérieure ou égale à 300€, le Client doit fournir un acompte au minimum à 50% du total du devis accepté et signé. Celui-ci doit être joint au devis lors de l'acceptation et la signature de ce dernier.

## **ARTICLE 7 - DELAI DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions de l'article L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Ce droit de rétractation s'applique si et seulement si l'objet du devis accepté et signé n'entre pas dans le champ d'activité principal du Client et si le nombre de salariés de l'entreprise est inférieur ou égal à cinq. Pour se rétracter, le Client doit envoyer le formulaire de rétractation inclus aux présentes CGV, qu'il reconnaît avoir en sa possession, ou par tout autre moyen, dans le délai imparti, à la société APC INFO SERVICES. Cette rétractation doit émaner du dirigeant de l'entreprise ou de son représentant habilité ou de la personne qui a accepté et signé le devis. Le Client dispose alors d'un nouveau délai de 14 jours pour restituer à ses frais le Produit à son Fournisseur ou en tout autre lieu qui lui sera indiqué par la société APC INFO SERVICES. APC INFO SERVICES remboursera tous les paiements reçus de la part du Client au plus tard huit jours après le retour du Produit. Le retour du Produit est à effectuer dans son état d'origine et complet : emballage et protection d'origine, accessoires d'origine, câble d'origine, notice... Concernant les ordinateurs et serveurs, le Client devra effectuer à ses frais une réinstallation d'usine du système d'exploitation afin d'effacer toutes traces de données personnelles et logiciels tiers. Le produit doit être propre à être recommercialisé. Dans ce cadre, la responsabilité du Client peut être engagée. Tout dommage subi sur le Produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Toutefois ce délai de rétractation n'est pas applicable pour toutes les prestations de service finalisées avant la fin du délai de 14 jours. De ce fait aucune somme correspondante aux prestations de services ne sera remboursée.

## **ARTICLE 8 – RESERVE DE PROPRIETE**

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, APC INFO SERVICES reste propriétaire des équipements (matériels 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, APC INFO SERVICES 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 n'est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

## **ARTICLE 9 - FORCE MAJEURE**

Ont pour effet de suspendre nos obligations contractuelles les cas fortuits ou de force majeurs telles que : le vol ou la destruction de l'outil de production, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de notre entreprise ou celle d'un de nos fournisseurs, sous-traitant ou transporteurs, ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées.

## **ARTICLE 10 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression portant sur les données personnelles collectées par le prestataire APC INFO SERVICES. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite à l'adresse postale du prestataire APC INFO SERVICES.

## **ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETANT**

De convention expresse, les présentes CGV sont gouvernées par le Droit Français. En cas de litige et/ou réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de la société APC INFO SERVICES afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de la société APC INFO SERVICES.

### **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION A DÉTACHER**

Si vous souhaitez vous rétracter du devis, merci d' utiliser ce formulaire :

A l' attention de la société APC INFO SERVICES - 367 avenue Georges Pompidou – 04100 MANOSQUE

Je soussigné ....., représentant de la société

Dont le siren est le .....

Notifie par la présente ma rétractation du devis APC INFO SERVICES signé le .....

Et pour lequel j'ai reçu Le Produit le .....

Nom du Client : .....

Produit reçu : .....

Adresse du Client : .....

Nom et qualité du Client : .....

Date : .....