

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ANDREK SERVICES Applicables au 01/06/2022

1. Présentation du Vendeur

L'enseigne française **ANDREK SERVICES** est une marque déposée et enregistrée auprès de l'INPI, appartenant à et gérée par l'**EIRL KEIRSGIETER André**, dont l'adresse du siège social est **41 B rue Gaston Slosse 59211 SANTES (FRANCE)**.

Elle est désignée ci-après par "**le Vendeur**".

1.1 Communication avec le Vendeur

Le Vendeur ne répond pas aux appels téléphoniques masqués, ils sont filtrés et rejetés automatiquement, ceci afin de prévenir, les démarchages abusifs et les arnaques téléphoniques.

Pour toute communication avec le Vendeur, l'interlocuteur a l'obligation à minima de communiquer son nom et son numéro de téléphone, ceci afin que le Vendeur puisse le recontacter en cas de besoin d'informations complémentaires, pour répondre au mieux à sa demande.

2. Caractéristiques essentielles des Services et Marchandises

2.1 Les activités d'ANDREK SERVICES et leurs natures

Les activités principales (dépannages...) artisanales ou industrielles et commerciales BIC.

Les activités secondaires (appui-conseil, formation,...) non commerciales BNC.

Les activités annexes (vente de Marchandises) industrielles et commerciale BIC.

2.2 Les ventes de Services d'ANDREK SERVICES

Les ventes de Services couvrent trois domaines, l'électricité, l'électronique et l'informatique pour les Particuliers et les Professionnels. L'électricité étant une activité réglementée soumise à qualification. Les Prestations du Vendeur sont réalisées par un personnel diplômé, qualifié et expérimenté, compétent pour chaque domaine concerné.

Les offres de Services d'ANDREK SERVICES et leurs périmètres d'Interventions associés sont détaillées et consultables pour chaque domaine sur le site internet www.andrek-services.fr. Le site internet du Vendeur est accessible et consultable 24h/24h sauf opérations momentanées de maintenance ; c'est un site d'information, ce n'est pas un site marchand, aucune vente en ligne n'est possible sur ce site.

L'activité principale du Vendeur est le dépannage informatique sur les matériels et les logiciels.

Le Vendeur intervient principalement à domicile pour les Particuliers et sur site pour les Professionnels.

Le Client, s'il le souhaite, a la possibilité de déposer ou de récupérer son matériel informatique au siège du Vendeur, uniquement sur rendez vous.

Certaines Prestations de Services complémentaires et payantes, peuvent être assurées par le Vendeur pour le compte du Client et à sa demande :

- gestion de commande externe de Marchandises auprès d'un fournisseur tiers ;
- livraison à domicile pour les Particuliers et sur site pour les Professionnels.

2.3 Les ventes de Marchandises d'ANDREK SERVICES

Les ventes de Marchandises concernent les équipements, matériels ou accessoires électriques, électroniques et informatiques, les logiciels informatiques et les consommables informatiques. Elles sont associées à l'activité artisanale de vente de Services d'ANDREK SERVICES au cas par cas. Elles permettent notamment au Vendeur d'assurer à ses Clients, la fourniture d'équipements, de pièces détachées et de consommables, nécessaires à ses Interventions. Le Vendeur ne dispose pas d'un magasin, ni d'un catalogue, ni de stocks en quantités.

Tous les équipements vendus par le Vendeur sont certifiés conformes aux normes européennes CE et françaises NF par leurs fabricants, à la date de la commande du Client.

3. Préambule

Les présentes Conditions Générale de Ventes ci après les **CGV**, constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles encadrent les conditions dans lesquelles le Vendeur fournit ses Services et ses Marchandises à ses Clients qui lui en font la demande par voie directe ou par support électronique ou papier.

Elles s'appliquent à toutes les Prestations fournies par le Vendeur pour tous les Clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur un document du Client, notamment ses conditions générales d'achat.

Elles sont consultables sur le site internet du Vendeur et communiquées systématiquement au Client qui en fait la demande.

Tout Contrat ou Commande implique l'acceptation des CGV.

4. Sigles et définitions

BIC relatif aux activités à **B**énéfices **I**ndustriels et **C**ommerciaux ;

BNC relatif aux activités à **B**énéfices **N**on **C**ommerciaux ;

Charges additionnelles désigne toutes les charges directes afférentes à une Prestation en fonction de son activité BIC ou BNC, supportées par le Vendeur et incluses dans le Prix net de vente de la Prestation (cotisations sociales, taxes et impôts, frais de paiement).

Client désigne toute personne qui passe une Commande par contact direct par voie électronique ou papier.

Commande désigne l'ordre émis par le Client en vue de bénéficier des Services et/ou des Marchandises du Vendeur.

Conditions **Générales de Vente CGV** désigne le présent document.

Contrat désigne le **Devis** ou la **Proposition Technique et Financière PTF**, qui peut faire également office de **Commande** ou être complété d'une commande séparée pour les Professionnels qui le souhaitent.

Devis désigne l'état détaillé des Prestations à exécuter avec l'estimation des prix. Il est généralement utilisé pour des Interventions courtes (inférieures à 3,5 heures) et pour les Particuliers.

Intervention désigne la mission du Vendeur réalisée au profit du Client. Elle comprend l'intégralité des Prestations et des déplacements nécessaires à la réalisation de la mission.

Interventions courtes désigne les Interventions d'une durée inférieure ou égale à 3,5 heures.

Interventions éloignées désigne les Interventions situées à une distance supérieure à 20 kilomètres du siège du Vendeur.

Interventions longues désigne les Interventions d'une durée supérieure à 3,5 heures.

Interventions proches désigne les Interventions situées à une distance inférieure ou égale à 20 kilomètres du siège du Vendeur.

Marchandises désigne toutes les Prestations de fournitures de Marchandises proposées par le Vendeur.

Particulier ou Consommateur désigne l'acheteur, personne physique qui agit hors de son activité Professionnelle.

Prestations désigne ce qui doit être accompli ou fourni par le Vendeur en vertu du Contrat.

Prix net désigne le prix à payer par le Client, TTC toutes taxes comprises

Professionnel désigne l'acheteur, personne morale ou physique qui agit dans le cadre de son activité Professionnelle.

Proposition Technique et Financière PTF désigne l'état détaillé des Prestations à exécuter avec l'estimation des prix. Elle est généralement utilisée pour des Interventions longues (supérieures ou égales à 3,5 heures) et pour des Professionnels.

Services désigne toutes les Prestations de Services proposées par le Vendeur.

Vendeur désigne l'enseigne ANDREK Services, plus largement désignée à l'article 1 des présentes.

5. Pré-diagnostics, diagnostics, Contrats et factures

Les Devis sauf stipulation contraire du Vendeur au Client, sont gratuits (hors frais de déplacement).

5.1 Pré-diagnostics

Les Pré-diagnostics sauf stipulation contraire du Vendeur au Client, sont gratuits (hors frais de déplacement).

Un Pré-diagnostic est un examen initial succinct réalisé à la diligence du Vendeur. Il peut être accompagné ou non d'un compte rendu et être suivi ou non d'une offre commerciale, Devis ou PTF.

5.2 Diagnostics

Les Diagnostics sont payants, des frais de déplacement peuvent s'appliquer en plus.

Un Diagnostic est un examen initial approfondi. Le livrable est à minima la fourniture au Client d'un compte rendu ou d'un rapport d'Intervention. Il est généralement suivi ou non d'une offre commerciale, Devis ou PTF.

Dans le cadre d'un forfait Diagnostic/dépannage, le livrable est à minima la fourniture au Client d'un compte rendu ou d'un rapport d'Intervention. Lorsque la durée totale du Diagnostic et de la réparation cumulée n'excède pas la durée du forfait, aucun supplément de main d'œuvre n'est réclamé au Client pour la réparation.

La réparation peut entraîner dans certains cas, un supplément de Marchandises pour la fourniture de pièces détachées et/ou un supplément de Services pour la main d'œuvre supplémentaire. Dans ce cas, le Client est averti et le Vendeur lui soumet pour accord, un nouveau Devis pour la réparation.

La réparation peut être aussi parfois, non réalisable techniquement ou non viable d'un point de vue économique ou hors du périmètre du Vendeur, dans ce cas le Client est averti pour la suite à donner.

5.3 Contrats et factures

Les Contrats et factures sont établis sous forme électronique ou papier, en deux exemplaires l'un destiné au Vendeur et l'autre destiné au Client.

La fourniture de l'exemplaire Client est systématique, il est gratuit au format électronique diffusé par voie électronique et payant au format papier diffusé par voie postale. Le Client est libre de refuser son exemplaire.

Les Contrats et factures précisent pour chaque Prestation :

- la nature de la Prestation, Service ou Marchandise ;
- la désignation de la Prestation, la quantité, l'unité, le prix unitaire HT et le prix HT ;
- la nature de l'activité BIC ou BNC.

Les Contrats et factures précisent également :

- le total HT (hors taxes), le taux et le total TVA, le Total net ; lorsque la TVA n'est pas applicable, le taux et le total TVA indiqués sont nuls ;
- les conditions de paiement.
- la durée de validité en jours ou mois calendaires pour les Contrats ;
- la date d'échéance pour les factures, date à laquelle la facture doit être payée au plus tard avant l'application de pénalités de retard de paiement.

La signature du Contrat par le Client, vaut l'acceptation sans réserve des CGV du Vendeur par le Client. Dans le cas d'une PTF, elles sont annexée à la PTF.

Pour les Services, la durée indiquée sur les documents est en heures décimales.
(exemples : 1,25 heure \cong 1 heure $\frac{1}{4}$ \cong 75 mn et 1,5 heure \cong 1 heure $\frac{1}{2}$ \cong 90 mn)

Pour les frais de déplacements au barème kilométrique :

- la distance indiquée sur les documents est en kilomètres ; il s'agit de la distance aller en voiture entre notre siège et le lieu d'Intervention, fois le nombre de trajets aller-retour effectués ;
- le prix unitaire HT indiqué sur les documents est en euros par kilomètre ; il est basé sur le coût automobile implémenté des charges additionnelles et du temps passé au taux horaire BIC ou BNC pour faire un kilomètre aller et retour.

L'absence exceptionnelle de Contrat n'est possible que lorsque toutes les conditions ci-après sont réunies :

- le Client et le Vendeur décident d'un accord commun que le Contrat n'est ni nécessaire ni souhaité ;
- le prix net de la Prestation n'excède pas 100 € (cent euros) ;
- la Prestation ne concerne pas un dépannage, ni une réparation.

Lorsque qu'une seule des conditions précédentes n'est pas remplie, le Contrat est obligatoire.

6. Commandes

Les commandes sont passées par le Client par contact direct ou par voie électronique ou papier.

Les ventes de Services et/ou de Marchandises sont réalisées après l'établissement d'un Contrat, acceptation de ce Contrat par le Client et acceptation expresse de la commande par le Vendeur.

Concernant les Prestations dont aucune date de début de Prestation n'est précisée, la prise d'effet d'exécution est par défaut immédiate à la conclusion du Contrat ou de la commande, sauf volonté contraire du Client et précision de la date de début de Prestation.

Il s'agit généralement des Prestations suivantes, les déplacements, les pré-diagnostics et devis payants, les diagnostics, les dépannages et la fourniture des Marchandises nécessaires aux réparations pour lesquelles le Client demande la prise d'effet immédiat et renonce ainsi à son droit de rétraction.

6.1 annulation de commande

Toute annulation de commande doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit.

7. Prestations et prix

Toutes les Prestations payantes font l'objet d'une facture, établie par le Vendeur à destination du Client.

7.1 Tarifs

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la passation de la commande, tels qu'établis sur le Contrat fourni au Client ou selon le barème indiqué sur place au Client.

Les tarifs sont présentés hors taxes.

Les tarifs des Services dépendent des taux horaires de main d'œuvre et du temps passé pour les réaliser. Ils intègrent la rémunération du Vendeur et toutes ses charges, dont charges additionnelles.

Les tarifs des Marchandises dépendent des prix d'achat des matières premières auprès des fournisseurs du Vendeur. Ils intègrent la commission du Vendeur et ses charges additionnelles.

7.2 Taux horaires de main d'œuvre

Il existe 2 taux horaires dit "normaux" pour les Prestations réalisés pendant les horaires de travail du Vendeur, ceci suivant leur nature d'activité :

- taux horaire BIC ;
- taux horaire BNC.

7.3 Majoration des taux horaires de main d'œuvre en heures supplémentaires

Toute Intervention réalisée à la demande du Client, en dehors des horaires de travail du Vendeur, est qualifiée d'Intervention en heures supplémentaires, par exemple un jour férié et entraîne des taux horaires majorés. Ceci avec un impact direct à la hausse sur les prix des Services et des frais de déplacement.

Les horaires de travail du Vendeur sont par défaut, ceux affichés sur son site internet, sauf autres dispositions prévues dans le Contrat.

Les majorations applicables aux **heures supplémentaires réalisées en semaine** sont :

- **25% en heures de jour** (entre 6h et 20h), soit 1,25 fois le taux horaire normal BIC ou BNC ;
- **50% en heures de nuit** (entre 20h et 6h), soit 1,5 fois le taux horaire normal BIC ou BNC.

Les majorations applicables aux **heures supplémentaires réalisées les dimanches et jours fériés** sont :

- **75% en heures de jour** (entre 6h et 20h), soit 1,75 fois le taux horaire normal BIC ou BNC ;
- **125% en heures de nuit** (entre 20h et 6h), soit 2,25 fois le taux horaire normal BIC ou BNC ;

7.4 Mode de facturation des Services

Les Services sont facturées au "forfait temps", au "temps réel" ou au "temps fixé".

Par défaut, sans indications complémentaires sur le Contrat, c'est le forfait temps qui s'applique.

Le forfait temps est proposé dans une situation standard, lorsque la durée des Prestations est facilement prévisible par avance.

Le prix exigé est alors forfaitaire, quelque soit le temps passé, ceci sous réserve d'aléas non imputables au Vendeur et que la durée de l'Intervention n'excède pas :

- pour une Intervention courte, une durée maximale de 1,5 fois la durée totale de référence estimée sur le devis ;
- pour une Intervention longue, une durée maximale de 1,15 fois la durée totale de référence estimée sur le devis.

Pour certaines Interventions, dépannages par exemple, il n'est pas possible d'évaluer à l'avance la faisabilité technico-économique, ni le prix complet de la Prestation, par manque d'informations. Dans ce cas de figure, la réalisation d'un diagnostic préalable au forfait temps est proposé au Client.

Le temps réel est proposé dans une situation complexe, lorsque la durée de l'Intervention est difficilement prévisible par avance. Dans ce cas de figure, le Vendeur et le Client conviennent d'une fourchette de prix avec un montant minimum à payer et un montant maximum à ne pas dépasser.

Le prix payé est proportionnel au temps passé, par paliers de un quart d'heure et arrondi au quart d'heure supérieur. Lorsque le montant maximum est atteint le Vendeur arrête la Prestation et sollicite le Client pour la suite à donner. Le Contrat doit comporter dans ce cas, la mention "facturation au temps réel" le prix minimum à payer et le prix maximum à ne pas dépasser. La prestation est terminée une fois le temps écoulé et n'ouvre droit à aucune garantie.

Le temps fixé est proposé pour des Prestations temporelles pré-définies, par exemple de formation, ou de remplacement d'un personnel de maintenance informatique chez un Professionnel, le prix exigé est fixé d'avance en fonction de la durée de la mission qui est définie dans le Contrat.

La possibilité éventuelle de dépassement en heures supplémentaires rémunérées sur demande du Client, ainsi que la quantité maximale et les conditions de déblocage, doivent être définies clairement dans le Contrat, faute de quoi, c'est la durée stricte aux dates et aux horaires de travail stipulés dans le Contrat qui s'applique de plein droit. Le Contrat doit comporter dans ce cas de figure, les dates et horaires de travail. La prestation est terminée une fois le temps écoulé et n'ouvre droit à aucune garantie.

7.5 Frais de déplacements

Tout déplacement entraîne des frais de déplacements.

Les frais de déplacement sont déterminés de manière forfaitaire. Ils comprennent :

- les frais de transport;
- les éventuels frais de séjour.
- les charges additionnelles.

Les frais de transport dépendent :

- de la distance "aller" entre le siège du Vendeur et le lieu d'Intervention.
- du nombre de trajets aller et retour effectués pour réaliser l'Intervention.
- du temps passé pour faire le(s) trajet(s) au taux horaire des Prestations (BIC ou BNC), ce taux pouvant faire l'objet d'une majoration lorsque le déplacement est réalisé en dehors des horaires de travail ; pour les cas rares de Prestations mixtes (BIC et BNC) c'est le taux horaire BIC, plus avantageux pour le Client qui est appliqué ;
- de l'ensemble des coûts de transport supportés (voiture, péage, stationnement, train, avion...).

Les frais de séjour dépendent :

- de la durée du séjour (liée à la durée de l'Intervention mais aussi au temps de trajet).
- de l'ensemble des coûts de séjour supportés (restauration, hébergement...).

Pour les Interventions courtes et proches, qui sont les plus fréquentes, c'est notre barème de frais de déplacement kilométrique BIC ou BNC qui s'applique pour les frais de transport, sans frais de séjour.

Pour les Interventions longues et/ou éloignées, les frais de déplacement sont calculés sur devis au cas par cas. Des frais de séjour peuvent s'appliquer dans ce cas.

Clauses applicables aux Particuliers :

- les frais de déplacement sont exigibles par le Vendeur par télépaiement avant le déplacement ;
- tout déplacement initié à la demande du Client sera facturé, y compris en cas d'annulation tardive ou d'absence du Client, sauf en cas de force majeure.

Clauses applicables aux Professionnels :

- les frais de déplacement concernant le voyage aller-retour sont exigibles par le Vendeur avant le déplacement ;
- tout déplacement initié à la demande du Client sera facturé, y compris en cas d'absence du Client ;
- en cas d'annulation ou de modification de dates ou d'horaires du fait du Client et non prévues dans le Contrat, tous les frais de déplacement engagés par le Vendeur et non remboursables, ainsi que tous les frais de déplacement supplémentaires occasionnés, majorés des charges additionnelles du Vendeur sont exigibles par le Vendeur.

7.6 Indemnisation des temps d'attente sur site Client

Le paiement des temps d'attentes du Vendeur sur le site du Client, non prévus dans le Contrat et générés du fait du Client (retard au rendez vous, difficultés d'accès au site du Client ou aux installations du Client retardant l'Intervention...) est exigible par le Vendeur au taux horaire BIC ou BNC du Contrat.

8. Modalités et délais de paiement

Le paiement peut être réalisé, par :

- carte bancaire (en direct, paiement sur terminal ou à distance, télépaiement sur lien internet) ;
- en espèces jusqu'à un maximum légal de 1000 € (mille euros) ;
- virement bancaire sous conditions et sous réserve d'accord du Vendeur ;
- chèque sous conditions et sous réserve d'accord du Vendeur.

Le Vendeur peut demander à l'acheteur, le paiement de Prestations en partie ou en totalité, à la commande et/ou à la livraison, comme convenu à la Commande ou au Contrat. Il s'agit généralement des Prestations suivantes, les déplacements ou voyages, les pré-diagnostic et devis payants, les diagnostics, les dépannages et la fourniture des Marchandises nécessaires aux réparations.

Aucun escompte n'est réalisé pour paiement anticipé.

En cas de défaut de paiement total ou partiel des Prestations aux échéances prévues dans le Contrat ou à défaut, à la date d'échéance de la facture, l'acheteur devra verser au Vendeur une pénalité de retard dont le taux d'intérêt est égal à 15 %.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la commande des Prestations.

La pénalité de retard est calculée sur le montant net, toutes taxes comprises (TTC) de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payé à sa date d'exigibilité produira de plein droit pour les Professionnels, le paiement d'une indemnité de 40 € (quarante euros) due au titre des frais de recouvrement.

Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des Prestations commandées et des sommes dues par le Client au Vendeur au titre de l'achat de Prestations.

9. Réalisation des Prestations

Les Prestations commandées sont réalisées par le Vendeur.

Le Vendeur s'engage à respecter au mieux les délais annoncés lors de la passation de la commande. Cependant il ne peut en aucun cas être tenu responsable des retards de réalisations de Prestations occasionnées en raison de fautes qui ne lui sont pas imputables.

La responsabilité du Vendeur ne peut être engagée pour des motifs de délai de réalisation en périodes de forte demande. Le Vendeur ne peut pas voir sa responsabilité engagée pour des délais provoqués pour des motifs de force majeure.

La responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée pour des motifs de dommages ou de Prestation incomplète :

- lors d'Interventions de diagnostic ou de dépannage sur les équipements et les installations du Client qui sont défectueux ou sur lesquels le Vendeur a découvert des vices cachés ou sur lesquels le démontage et/ou la réparation s'avère impossible techniquement ou économiquement non viable ;
- lors de prestations de Services réalisées et facturées au temps réel ou temps fixé.

10. Données informatiques du Client

Chaque Client est responsable de ses données. Aucune compensation ne pourra être obtenue du Vendeur en cas de perte de données. Il incombe à chaque Client d'effectuer des sauvegardes de ses données avant toute sollicitation d'Intervention auprès du Vendeur. En cas d'absence de sauvegarde, le Client doit le préciser au Vendeur afin qu'il prenne les dispositions nécessaires, dans la limite des possibilités techniques, afin de protéger les données avant Intervention sur les matériels / logiciels. La Prestation de sauvegarde de données est payante.

11. Réclamations

Pour toutes les commandes réalisées, le Client dispose d'un droit de réclamation de 10 jours calendaires à compter de la fourniture.

Pour exercer ce droit de réclamation, le Client doit faire parvenir au siège social du Vendeur, une déclaration dans laquelle il exprime ses réserves et réclamations, assorties des justificatifs y afférents.

Une réclamation ne respectant pas les conditions décrites ci-dessus ne pourra être acceptée.

Le Vendeur instruira toute réclamation dans les meilleurs délais, dans les limites du possible.

12. Droit de rétraction, résiliation du Contrat

12.1 Droit de rétraction

Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la passation de commande, sauf pour les produits mentionnés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation tels que reproduit ci-après.

Article L. 221-28 du Code de la consommation

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Contrats :

1° De fourniture de Services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le Contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la Prestation aura été pleinement exécutée par le Professionnel ;

2° De fourniture de biens ou de Services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du Professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du Contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du Professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les Contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De Prestations de Services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de Services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le Contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du Contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le Professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article L. 221-13.

Conformément à l'article 10 de l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021, ces dispositions entrent en vigueur le 28 mai 2022. »

12.2 Résiliation du Contrat

En cas de résiliation du Contrat, le Vendeur a l'obligation d'informer le Client de ce qui a été fait et de ce qui reste à faire et d'établir un décompte de facturation pour solder l'affaire.

Le paiement des toutes les Prestations de Services achevées ou commencées est dû au Vendeur et exigible immédiatement par le Vendeur en intégralité pour les Prestations achevées et au prorata de leur état d'avancement pour les Prestations commencés mais non achevées.

Concernant les Interventions courtes et proches, les frais de déplacements initiés à la demande du Client ne sont pas résiliables, ni remboursables en cas de paiement anticipé, sauf en cas de force majeure.

Pour les Prestations de Services achevées, les livrables prévus au Contrat sont dus et exigibles par le Client sous réserve de leur paiement intégral au Vendeur.

Pour les Prestations de Services commencées mais non terminées, les livrables prévus au Contrat sont restitués au Client dans l'état où ils se trouvent au moment de la résiliation, sous réserve de leur paiement partiel conformément au décompte de facturation établi par le Vendeur.

Le paiement de toutes les Marchandises approvisionnées et payées par le Vendeur à ses fournisseurs ou à des fournisseurs tiers, frais de livraison inclus, est dû au Vendeur et exigible immédiatement par le Vendeur. Les Marchandises sont dues et exigibles par le Client après leur paiement intégral, dans les délais de livraison convenus dans le Contrat.

13. Garanties légales

Les Prestations fournies à des consommateurs sont garanties conformément aux dispositions du code de la consommation et du code civil telles que reproduites ci-après.

Article L. 217-4 du code de la consommation

« 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 réalisé sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 du code de la consommation

« Le bien est conforme au Contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement 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 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 1641 du code civil

« 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. »

Les Prestations vendues aux Professionnels bénéficient également de la garantie prévue à l'article 1641 du code civil.

13.1 Garantie des Services

La garantie est limitée au remplacement ou au remboursement des Services non conformes ou affectés d'un vice. Elle est exclue dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation ou utilisation anormale du Service ;
- non respect de la législation du pays, dans lequel le Service est livré ;
- Service lié à une Marchandise défectueuse qui n'a pas été vendue par le Vendeur ;
- Service réalisé et facturé au temps réel ou au temps fixé.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable de dommages indirects (manque à gagner, préjudice commercial, etc...)

Le Client devra informer le Vendeur de l'existence des vices dans un délai de deux ans. Le Vendeur fera rectifié les Services jugés défectueux dans la mesure du possible. Si la responsabilité du Vendeur est retenue, la garantie est limitée au montant HT et hors frais de déplacement payé par le Client pour la fourniture des Services.

Le remplacement des Services n'a pas pour effet de prolonger la garantie.

13.2 Garantie des Marchandises

La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation des Marchandises non conformes ou affectés d'un vice. Elle est exclue dans les cas suivants :

- mauvaise utilisation ou utilisation anormale de la Marchandise ;
- non respect de la législation du pays, dans lequel la Marchandise est livrée ;
- cas d'exclusion prévus dans la notice d'utilisation de la Marchandise ;
- accessoire ou consommable tel que précisé dans sa notice ;
- Marchandise qui n'a pas été vendue par le Vendeur.

Le Client devra informer le Vendeur de l'existence des vices et retourner les Marchandises défectueuses au siège du Vendeur et à ses frais dans un délai d'un an, moins dix jours ouvrables correspondant au délai de réacheminement chez les fournisseurs du Vendeur. Le Vendeur fera remplacer ou réparer les Marchandises jugées défectueuses dans la mesure du possible. Si la responsabilité du Vendeur est retenue, la garantie est limitée au montant HT et hors frais de livraison payé par le Client pour la fourniture des Marchandises.

Le remplacement ou la réparation des Marchandises n'a pas pour effet de prolonger la garantie.

14. Force majeure

La responsabilité du Vendeur ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

La pénurie mondiale de composants électroniques et l'impossibilité pour le Vendeur d'approvisionner certains matériels, constituent par exemple, un cas de force majeure.

15. Assurances

15.1 Assurance responsabilité civile Professionnelle du Vendeur

Le Vendeur est assuré auprès de la MATMUT 66 rue de Sotteville 76100 ROUEN. La couverture géographique de l'assurance est la France, la Principauté de Monaco, les pays membres de l'Union Européenne, la Norvège et la Suisse.

15.2 Assurance dommage d'ouvrage pour les installations électriques

Le Vendeur intervient sur les installations électriques de ses Clients, dans un cadre limité et très précis, c'est à dire uniquement en tant qu'assistant à maître d'ouvrage et/ou à maître d'œuvre et en aucun cas en tant que maître d'œuvre ou d'électricien installateur. Dans ce cadre stricte, le Vendeur n'est pas assuré contre les dommages d'ouvrages.

Le Client déclare faire appel aux Services du Vendeur en connaissance de cause et assumer seul le rôle de maître d'œuvre.

Le Client en tant que maître d'œuvre, peut souscrire une assurance dommage d'ouvrage auprès de l'assureur de son choix. Le Vendeur recommande fortement la souscription de cette assurance notamment pour des travaux d'équipement ou de rénovation, en intégralité, de l'installation électrique d'un local.

16. Modifications

Les renseignements figurant sur le site internet, ainsi que les documents, brochures, prospectus et tarifs du Vendeur sont donnés à titre indicatifs et révisables à tout moment.

Le Vendeur est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Lorsqu'il passe une Commande, le Client est soumis aux stipulations énoncées par les CGV en vigueur lors de la passation de la commande.

17. Propriété

17.1 Propriété intellectuelle

La marque, le logo, la charte graphique, sont des marques déposées dont la propriété revient exclusivement au Vendeur. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale sans l'autorisation expresse dudit Vendeur exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

De même tous les produits dérivés, conçus, réalisés et vendus par le Vendeur sous sa marque, tels que ordinateurs, logiciels, programmes et documents divers, restent la propriété intellectuelle du Vendeur et sont fournis au Client pour un usage précis. Toute diffusion, exploitation, représentation, reproduction, qu'elle soit partielle ou intégrale, autre que l'usage auquel le produit est destiné et sans l'autorisation expresse dudit Vendeur, exposera le contrevenant à des poursuites civiles et pénales.

17.2 Réserve de propriété

Les produits restent la propriété du Vendeur jusqu'à leur règlement intégral.

18. Clause attributive de compétence

Le droit régissant les CGV est le droit français. Tout litige pouvant survenir entre le Vendeur et un Client lors de l'exécution des CGV fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance du tribunal du siège social du Vendeur, le seul compétant en la matière, le tribunal judiciaire de Lille pour les Particuliers ou le tribunal de commerce de Lille pour les Professionnels.

19. Acceptation du Client

Le Client accepte expressément les CGV. Il déclare en avoir connaissance et renonce à se prévaloir de tout autre document, notamment ses propres conditions générales d'achat.

20. Médiation pour les Consommateurs

Lorsque la tentative de résolution à l'amiable d'un litige n'a pas aboutie, le Consommateur peut solliciter l'Intervention du médiateur avant toute action en justice, pour cela il doit :

- décrire clairement et précisément sa demande ;
- joindre les photocopies de tous les documents en sa possession ;
- adresser son dossier au médiateur.

20.1 Coordonnées du médiateur

L'entité de médiation retenue pour les Consommateurs est la **Boîte postale 5000** du département du Nord.

Vous pouvez déposer votre réclamation par voie postale en écrivant à
Boîte postale 5000 – 59000 LILLE