



CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIQUES



Conseil en Informatique
Et
Cybersécurité

SAS au capital de 1.500 €
Siret 908 607 302 00019 RCS Versailles

Tel 07.55.63.80.91
Email contact@camexin.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIQUES

ARTICLE 1 - Présentation

Le site internet www.camexin.fr est la propriété de CAMEX'IN SAS, ci-dessous dénommé "Le Prestataire".

ARTICLE 2 - Application des présentes conditions

Le fait de passer commande au Prestataire implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales de Vente des Produits et Services Informatiques ainsi que des Conditions Particulières éventuelles propres à chaque offre.

Le Client renonce à toutes clauses contraires de ses propres documents commerciaux. Toute novation aux présentes est subordonnée à un accord préalable écrit.

Ces dispositions s'appliquent que le Client ait passé commande par le site internet ou par tout autre moyen.

L'offre ou la commande acceptée constitue les Conditions Particulières. Les Conditions Particulières de l'offre et/ou de la commande et les Conditions Générales de Vente des Produits et Services Informatiques régissent l'ensemble des fournitures et prestations que propose le Prestataire et qui lui sont commandées. En conséquence, les engagements réciproques sont constitués uniquement des documents suivants :

- Les Conditions Particulières de l'offre et/ou de la commande, lesquelles primeront sur les

Page N° 1/9

Conditions Générales en cas de contradiction avec ces dernières,

- Les Conditions Générales de Vente des Produits et Services Informatiques.

Les présentes, disponibles dans leur version imprimée, sont également consultables et téléchargeables sur le site internet du Prestataire à l'adresse URL suivante : www.camexin.fr. Le Prestataire recommande au Client la prise de connaissance de ces Conditions Générales par ce moyen d'accès en permanence disponible. Toutes les précisions et compléments apportés par le Prestataire à l'objet du Contrat, et portés à la connaissance du Client par tous moyens, sauf s'ils ont été expressément contredits par lui avant la signature du Contrat, seront considérés comme acceptés par le Client et en faire partie intégrante.

ARTICLE 3 - Définitions

Assistance téléphonique : Prestation permettant au Client de poser au Prestataire des questions relatives au fonctionnement de son équipement informatique : matériels, logiciels ou procédures.

Constructeurs : Fournisseur d'équipements informatique ou de télécommunication, y compris les périphériques, permettant le fonctionnement de l'équipement informatique du Client.

Contrat : Ce terme désigne les conditions particulières de l'offre et/ou de la commande, les présentes Conditions Générales de Vente de Produits et Services Informatiques, les Pré-requis matériels et logiciels et les documents du Prestataire décrivant le contenu et les modalités d'une prestation (ci-après dénommé "Documents Prestation"), le cas échéant, le cahier des charges.

Contrat d'Assistance à Niveaux de Services : Contrat offrant, pour une année civile, une série de prestation dont le montant est forfaitisé, payable en début d'année ou en début de trimestre et librement utilisable en cours d'année par le Client.

Documents Prestation : Ensemble des documents du Prestataire décrivant le contenu et les modalités d'une prestation.

Forfait : Prestation ou ensemble de prestations vendues en une seule commande. Le prix du forfait peut être fixé dans le catalogue de services ou, s'il n'est pas prévu au catalogue des services, librement négocié entre le Prestataire et le Client.

Intervenant : Technicien qualifié du Prestataire intervenant pour effectuer la prestation commandée.

Licence : Autorisation d'exploitation d'un logiciel par le Client. La licence décrit les droits et devoirs auxquels se trouve soumis le Client pour l'utilisation d'un Logiciel.

Logiciels : Programmes informatiques comprenant indifféremment les systèmes d'exploitation et les utilitaires s'y rattachant, les anti-virus et autres logiciels de sécurité ou d'environnement technique et les applications de bureautique ou d'environnement "métiers".

Matériels : Equipement informatique et de télécommunication, périphériques, connectique et plus généralement tout équipement ou accessoires permettant de faire fonctionner l'équipement informatique du Client.

Mise à jour : Améliorations apportées par le Constructeur ou l'Editeur du Logiciel à son produit. Les mises à jour peuvent être décidées par le Client sur proposition du Prestataire ou effectuées automatiquement, en particulier pour les anti-virus et autres logiciels de sécurité. Le Client a la possibilité de demander une prestation de mise à jour ou de réaliser lui-même cette opération. Dans ce cas, il est seul responsable des dommages pouvant en résulter.

Pré-diagnostic : Evaluation des besoins réels du Client, de l'état de son installation informatique et des problèmes rencontrés. Ce pré-diagnostic est effectué lors de la prise de commande ou de la prise de rendez-vous pour permettre au Prestataire de réaliser sa prestation dans les meilleures conditions.

Pré-requis : Etat dans lequel doit se trouver l'installation informatique du Client en prévision de la Prestation. Ces pré-requis sont toujours précisés par le Prestataire lors de la confirmation de la commande. Il appartient au Client de s'assurer que ces pré-requis sont bien respectés ou de demander au Prestataire de s'en assurer avant la Prestation. Il s'agit alors d'un avenant à la commande.

Prestation : Prestation proposée par le Prestataire et souscrite par le Client. Elle peut être contenue dans le "Catalogue de Services" disponible sur le site internet du Prestataire ou définie selon les besoins exprimés par le Client. La Prestation peut être effectuée à domicile ou à distance. Dans ce dernier cas le Client devra accepter la "Convention d'Intervention à Distance" disponible sur le site du Prestataire.

Téléassistance : Option permettant au Prestataire d'intervenir à distance sur l'équipement informatique du Client dès lors que celui-ci est équipé des dispositifs de télécommunication appropriés. Cette option est soumise à la « Convention d'Intervention à Distance » disponible sur le site internet du Prestataire et sur demande.

Utilisateur : Le Client et/ou son personnel habilité à accéder ou pouvant avoir accès à l'équipement informatique ou aux logiciels conformément à leurs licences d'utilisation.

ARTICLE 4 - Objet

4.1 Le Prestataire s'engage à fournir au Client la Prestation visée au Contrat.

4.2 Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. A ce titre, il s'engage à mettre en œuvre les moyens humains et techniques nécessaires pour mener à bien la Prestation. En cas de non réalisation de la Prestation, l'Intervenant communiquera au Client les solutions alternatives possibles.

4.3 Un cahier des charges ou une expression de besoins incombe au seul Client sous son entière responsabilité. Ce document ne pourra être pris en compte qu'après validation technique du Prestataire et figurera en annexe des présentes. A défaut, le document sera réputé inexistant.

4.4 Dans le cadre de son obligation de conseil, le Prestataire peut faire les remarques et propositions qui lui apparaissent nécessaires sur le cahier des charges ou l'expression de besoin établi par le Client. Celui-ci conserve la faculté de tenir compte ou non de ces remarques et propositions.

4.5 Dans tous les cas, le Client s'engage à respecter les pré-requis préconisés par le Prestataire.

ARTICLE 5 - Acceptation

Toute commande passée par le Client implique une acceptation sans réserve de sa part des présentes Conditions Générales de Vente, dont il est réputé avoir pris connaissance préalablement à la passation de sa commande. Toute modification ou altération portée sur le présent document devra être confirmée obligatoirement par écrit par le Prestataire. À défaut, la modification ou l'altération est réputée nulle et non avenue.

ARTICLE 6 - Passation de commande

Le Client peut passer commande par tout moyen à sa convenance, à savoir, alternativement :

- par téléphone
- par mail à l'adresse contact@camexin.fr

Dans tous les cas, les éléments suivants devront être indiqués :

- nom et prénom
- société
- adresse complète
- numéro de téléphone
- objet de la demande.

Si la commande est passée par mail, un contre-appel sera effectué pour réaliser un pré-diagnostic.

ARTICLE 7 - Client

Le Client est celui qui :

- passe la commande
- a eu connaissance des présentes Conditions Générales de Vente
- a établi avec le Prestataire le cahier des charges ou l'expression de besoins nécessaire à la Prestation.

Dans le cas d'une société, la personne passant la commande doit être dûment habilitée pour engager la société.

ARTICLE 8 - Délai de prise en compte de la demande

La prise en compte de la demande est réalisée dans l'ordre d'arrivée des demandes. En règle générale, sans que cela puisse être garanti, les demandes sont prises en compte dans les 24 heures à compter de l'appel téléphonique du Client ou retour du Prestataire en cas de besoin d'un contre-appel du Prestataire.

ARTICLE 9 - Durée de la prestation

Quelle que soit la prestation, la durée de celle-ci est prévue dans le catalogue de services et correspond à des durées standard généralement constatées.

9.1 Clauses applicables aux installations

L'installation correspond à la mise en service d'un nouvel ordinateur, d'une connexion Internet, d'un nouveau périphérique, d'un nouveau Logiciel et plus généralement d'un nouvel élément du système informatique du Client.

Une fois la partie installation achevée, le Prestataire propose un temps dévolu à la prise en main du nouvel élément. Ce temps de prise en main n'est pas assimilé à une formation.

La durée d'intervention et le montant facturé sont établis en fonction du nombre et du type d'équipements et/ou de services faisant partie de l'installation.

Les Prérequis, définis lors de la commande, devront avoir été respectés par le Client. En particulier, et sans limitation, le Client devra disposer du matériel à installer en état de marche, des logiciels nécessaires à l'installation, des licences et clefs d'activation des logiciels à installer. En cas d'installation Internet, le Client devra avoir au préalable demandé et obtenu un abonnement auprès du fournisseur de son choix et reçu les codes d'accès éventuels, obtenu la confirmation par son fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de son accès et que celui-ci est effectivement



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIQUES

fonctionnel.

Si le Client choisit de prolonger l'intervention après réussite de l'installation, le temps supplémentaire est dû à l'issue de l'installation au prix indiqué sur la grille de tarifs publics.

Si les conditions de Prérequis ne sont pas remplies ou si le Client n'a pas prévenu d'un changement du périmètre technique de l'intervention ou souhaite l'extension de ce périmètre au moment convenu pour l'installation, le Client pourra demander à l'Intervenant de sursoir à la Prestation moyennant un préavis de 3 jours ouvrés. Dans le cas où ce préavis n'est pas respecté, le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client une indemnité forfaitaire.

9.2 Clauses applicables aux formations

La Formation, vise à faire progresser le Client dans son apprentissage de l'ordinateur, de l'Internet, de la photo numérique ou de toute autre technologie informatique et numérique incluse dans la liste des besoins convenus avec le Client lors du Pré-diagnostic.

Dans le cadre d'une formation, le Prestataire est soumis à une obligation de moyens mais pas de résultat puisque chaque personne apprend à son rythme.

Le Prérequis est que le Client dispose d'un ordinateur en état de fonctionnement. Si le Client choisit de prolonger la durée initialement prévue, le temps supplémentaire est dû à l'issue de la Prestation au prix indiqué sur la grille de tarifs.

9.3 Clauses applicables aux dépannages

Les présentes clauses sont applicables uniquement aux clients n'ayant pas signé de contrat d'assistance.

Le dépannage vise à établir un diagnostic et à mettre en œuvre une solution au(x) problème(s) informatique(s) rencontré(s) par le Client.

Le dépannage correspond soit à un tarif forfaitaire soit à une facturation au temps passé, selon le Pré-diagnostic établi avec le Client. Sauf disposition particulière stipulée lors de la commande, la première heure d'intervention est due en totalité sur la base du tarif horaire en vigueur lors de la Prestation, et suivant les modalités ci-après. Le Prérequis est que les informations récoltées lors du Pré-diagnostic téléphonique sont avérées.

Si les informations fournies par le Client lors du Pré-diagnostic sont avérées et que, pendant la première heure du dépannage, l'Intervenant constate que les problèmes ne peuvent être réglés dans les conditions prévues (par exemples logiciels ou matériels manquants), il en avise le Client et lui propose une solution et un autre rendez-vous pour compléter le dépannage. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution, en cas de refus, seule la première heure infractionnelle est due.

Si un nouveau rendez-vous est pris, l'intervention ne fera que se poursuivre, le temps supplémentaire que durera le dépannage sera dû, mais, la première heure infractionnelle et les frais supplémentaires de déplacement ne seront à payer qu'une seule fois.

Si les informations fournies par le Client lors du Pré-diagnostic sont incorrectes ou incomplètes, le

Client pourra demander à l'Intervenant de l'assister pour résoudre ses problèmes informatiques imprévus. Le temps passé sur ces problèmes se substitue et/ou s'ajoute alors au temps prévu pour le dépannage.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes imprévus et, dans tous les cas, la première heure du dépannage est due. Pendant la première heure du dépannage, l'Intervenant peut établir un diagnostic et proposer au Client une solution immédiate ou un autre rendez-vous pour compléter le dépannage.

Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure est due. Si un nouveau rendez-vous est pris, le prochain rendez-vous comptera comme une nouvelle intervention : la première heure infractionnelle et les frais supplémentaires de déplacement seront à payer pour ce nouveau rendez-vous également.

ARTICLE 10 - Localisation de la prestation

Sauf stipulation contraire écrite, la Prestation sera effectuée à l'adresse spécifiée dans les rubriques "Nom du Client" et "Adresse du Client" du bon de commande.

ARTICLE 11 - Barèmes & devis

Les Prestations proposées par le Prestataire font l'objet d'un catalogue de services établi annuellement. Il peut être réactualisé, complété ou amendé à tout moment sans préavis. La date de la dernière mise à jour figure en bas de la dernière page.

Outre ce catalogue de services, le Client est libre de demander toute prestation informatique dès lors que celle-ci est du ressort de la compétence du Prestataire.

Toute commande de prestation complémentaire ou spécifique fera l'objet d'un devis. Ce devis est valable 1 mois à compter de son établissement par le Prestataire.

Le prix applicable à la commande est celui du catalogue de services en vigueur à la date de la commande, du devis ou contrat spécifique passé entre le Prestataire et le Client. Les prix s'entendent en euros HT hors frais de déplacement éventuels.

Les frais de déplacement font l'objet d'une facturation au réel, suivant le tarif kilométrique admis par l'administration fiscale. Les frais annexes de déplacement exposés, tels que frais de parking et de péages éventuels, sont facturés au réel au Client.

ARTICLE 12 - Dédit

En cas de dédit, le Client devra s'acquitter du montant de la Prestation terminée ou partiellement exécutée au moment du dédit. Ce montant facturable sera calculé par application du prix du catalogue de services, du contrat spécifique ou du devis à due concurrence des réalisations ; toutefois,

- le montant total de la commande sera facturé en totalité si le taux de réalisation dépasse 90 %
- une majoration du montant facturable de 10 % sera appliquée si le taux de réalisation est compris entre 90 % et 80 %
- une majoration du montant facturable de 20 % sera appliquée si le taux de réalisation est inférieur à 80 %.

Tout acompte restera acquis au Prestataire en cas de dédit avant le début de la Prestation.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIQUES

ARTICLE 13 - Paiement

Toute Prestation peut être réglée par chèque bancaire à l'ordre de CAMEX'IN SAS, virement bancaire ou carte de crédit.

Pour toute première commande, le Client s'engage à verser préalablement au commencement de la Prestation un acompte égal à 30% du montant de la Prestation.

Aucun escompte ne pourra être demandé en cas de règlement anticipé.

Tout paiement tardif sera assorti de pénalités de retard. Celles-ci sont dues à compter du lendemain de la date de paiement figurant sur la facture et courent jusqu'à la date de son paiement effectif.

Elles sont calculées en jours francs, par mois -chaque mois étant réputé compter 30 jours- et par année -chaque année étant réputée comporter 360 jours-, et sont réglées lors du paiement effectif de la facture. Le taux des pénalités est égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le défaut de paiement à l'échéance convenue entrainera la suspension de plein droit des commandes en cours.

ARTICLE 14 - Garantie

La garantie proposée par le Prestataire ne pourra s'exercer que sur les travaux effectués par lui ou les matériels installés en location.

Toute modification des installations, paramétrages, connexions et plus généralement toute intervention du Client sur les travaux effectués par le Prestataire sans son autorisation expresse est susceptible de rendre nulle la garantie du Prestataire.

Tous les matériels acquis par le Client sont soumis aux conditions de garantie du constructeur.

ARTICLE 15 - Responsabilité

Le Prestataire effectue ses interventions sur la base d'informations fournies par le Client. En cas de d'informations inexactes, la Prestation pourra être modifiée dans le but d'être menée à bien. Au cas où cette modification de Prestation en augmenterait la durée et donc le coût, le Client s'engage à établir une commande complémentaire dont le montant sera supporté en totalité par le Client.

Avant toute Prestation, le Client est réputé mettre ses données en sécurité (sauvegarde). Dans le cas contraire, il est tenu de prévenir le Prestataire qui mettra tout en oeuvre, dans le cadre d'un complément de prestation, pour préserver les données du Client.

Quoiqu'il en soit, le Prestataire ne saurait être tenu d'indemniser le Client du fait de la destruction de ses données ou fichiers.

Il est en outre expressément convenu que le Prestataire ne saurait être reconnu responsable des dommages indirects découlant de sa Prestation. La responsabilité du Prestataire est en toute hypothèse limitée d'un commun accord à 70 % du montant hors taxes des sommes versées au titre de la Prestation en cause, et ne couvrira que le préjudice matériel direct y afférent.

ARTICLE 16 - Respect de la propriété intellectuelle

En aucun cas le Prestataire n'effectuera d'installation ou de maintenance de quelque nature que ce soit sur des logiciels pour lesquels le Client ne serait pas en possession d'une licence officielle. De même, le Prestataire ne fournira en aucun cas des logiciels copiés ou dont la licence ne serait pas officielle.

ARTICLE 17 - Droits de propriété

Les matériels complémentaires à la Prestation, vendus par le Prestataire au Client, restent la propriété de ce dernier jusqu'à complet paiement. Le transfert des risques liés aux matériels encausé s'opère dès la mise en possession du Client. En conséquence, le Client s'oblige à souscrire une assurance spécifique pour ces matériels, prévoyant en outre le transfert de l'indemnité d'assurance correspondante au bénéfice du Prestataire en cas de sinistre.

Les matériels loués restent en totalité la propriété du Prestataire. Le Client n'y a en aucun cas accès.

ARTICLE 18 - Non exclusivité

Aucun document réalisé sur commande ne comporte de caractère exclusif à l'égard du Client. Le Prestataire se réserve le droit de réaliser tout document similaire ou identique pour tout tiers qui lui en ferait la demande, ou de les intégrer éventuellement dans des documentations mises à la disposition du public.

ARTICLE 19 - Clause résolutoire

A défaut de paiement de tout ou partie du prix ou de l'exécution par le Client de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente dans un délai de quinze jours suivant la date de présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception faisant état dudit défaut et valant mise en demeure d'y remédier dans le même délai, la commande concernée et toutes les commandes en cours seront résiliées de plein droit. Les acomptes versés sur les prix des produits ou des prestations livrés resteront acquis au Prestataire.

ARTICLE 20 - Litiges et attribution de juridiction

Les présentes conditions sont soumises à la loi française. En cas de désaccord persistant entre le Prestataire et le Client sur leur interprétation ou leur exécution, et malgré les tentatives de règlement du litige à l'amiable, le litige en résultant sera porté devant les tribunaux compétents.

Compétence est donnée aux tribunaux de Versailles quel que soit le lieu où la Prestation a eu lieu, et ce même en cas de demande incidente ou d'appel en garantie, ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 21 - Application de la loi Informatique et Libertés

Le Prestataire respecte la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, protège la confidentialité de vos données personnelles et ne les communique en aucun à des tiers. Conformément à la loi Informatique et liberté, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Toute demande est à adresser à CAMEX'IN SAS, 9 rue Maurice Berteaux, 78540 VERNOUILLET en indiquant nom, prénom et adresse, et l'objet de la demande afin que le Prestataire puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIQUES

ARTICLE 22 – Garantie de confidentialité

Le Prestataire s'impose une confidentialité totale quant au nom de ses clients ainsi qu'aux prestations effectuées pour ces derniers.

Fait en double exemplaire

A

Signature du client précédée de la mention
« Lu et approuvé »

le