

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ ED-SOLUTIONS



1. GENERALITES

1.1 Domaine d'application – Opposabilité

Les présentes Conditions Générales applicables depuis le 30-12-2022 déterminent les modalités de Prestations de services intervenant en France Métropolitaine et s'appliquent à toutes les prestations conclues par la société ED SOLUTIONS E.I. BOYER ERIC exploitée en nom propre sous le numéro Siret 947474250 00018 code APE 9511Z auprès des clients qu'ils soient professionnels, associatifs ou particuliers concernant les services suivants :

- L'achat, la vente, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques type PC fonctionnant sous Windows à domicile, local d'exploitation ou en atelier ED SOLUTIONS à l'exclusion du matériel informatique APPLE.
- La fourniture et réparation de logiciels et accessoires bureautiques
- La réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (chez les particuliers et en entreprises), de numérisation, de récupération de données, de conseils,
- De conception et réalisation de sites internet, de maintenance annuelle pour mise à jour des sites réalisés par la société ED SOLUTIONS, y compris la mise à disposition de noms de domaine et d'hébergements acquis au nom de son client.
- De maquette graphiques en vue d'impression : Affiches, flyers, cartes de visite, etc... Elaboration d'une charte graphique.
- Numérisation de cassettes VHS, 8 mm ou super 8 et remise au client sur support USB,
- Conversion de fichiers audio et vidéo

Le fait de passer commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client donneur d'ordre de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions générales de prestations de services.

1.2 Tous autres documents, catalogues, publicités, notices ou prospectus ne sont fournis qu'à titre informatif et ne sont pas contractuels. Ils ne sauraient en aucun cas remplacer l'application des présentes conditions générales de prestations de services.

1.3 ED SOLUTIONS se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes conditions générales de prestations de services et, en tel cas, de les appliquer à date.

1.4 Le fait que la société ED SOLUTIONS ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à celles-ci.

2. DEVIS / COMMANDES

2.1 Toutes les prestations de services estimées par la société ED SOLUTIONS à plus de 100 euros ainsi que toutes les ventes d'ordinateurs fixes et portables, réparation de PC, et accessoires informatiques donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis ou d'une offre.

2.2 Durée de validité d'un devis/offre : Sauf précision contraire, la validité des offres et devis est limitée à 15 jours, principalement pour les ordinateurs tours et portables. Ce délai pourra être modifié suivant l'offre décrite et il convient de consulter la date de validité inscrite sur le document émis par la société ED SOLUTIONS

2.3 La signature par le client du devis ou de la commande l'engage de façon ferme et définitive. Une copie du devis doit être retourné avec la mention « bon pour commande », la date et la signature du client.

2.4 Toute commande ou devis accepté n'est effective qu'à réception d'un acompte supérieur ou égal à : 30% du montant total TTC du devis ou de la commande à partir de 150 euros de commande. Toutes conventions particulières contraires seront précisées dans le devis. Cet acompte est payable par chèque ou par virement dès l'acceptation par le client donneur d'ordre du devis.

Conception site internet ou graphique (affiches, flyers, cartes de visite ...) : Les travaux débiteront lorsque tous les documents nécessaires à la bonne réalisation du contrat, seront à la disposition d'ED SOLUTIONS : éléments documentaires graphiques et/ou textuels nécessaires à la prestation. Voir conditions particulières liées à chaque contrat d'offre pour ces prestations.

2.5 ED SOLUTIONS se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige commercial quelconque, quelle qu'en soit la cause.

2.6 Les devis réalisés par ED SOLUTIONS sont gratuits.

2.7 Les tarifs des prestations sont consultables sur le site internet : www.edsolutions.fr ou sur demande téléphonique.

3. DELAIS

Un délai de réalisation de la prestation ou de mise à disposition du matériel est indiqué dans le devis.

Tout dépassement de délais dû à des modifications par le Client donneur d'ordre et supplément de travail en dehors de la prestation prévue dans le devis initial ne pourra engager la responsabilité d'ED SOLUTIONS et entraînera une facturation de matériel et d'honoraires en supplément à la charge du client.

ED SOLUTIONS ne pourra voir sa responsabilité engagée cas de force majeure ou d'événements tels que : guerre, retard de livraison ou perte de colis, incendie, intempéries, ou encore rupture de stock du fournisseur.

ED SOLUTIONS se réserve le droit de remplacer le modèle proposé par un modèle équivalent ou supérieur, de marque et couleur différentes, si le produit commandé n'est pas disponible. Il pourra être proposé au client un modèle supérieur moyennant une réévaluation du devis pour accord si nécessaire.

4. OBLIGATION DE MOYEN

ED SOLUTIONS s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. ED SOLUTIONS s'engage notamment à informer au mieux le client donneur d'ordre 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 installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'ED SOLUTIONS, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, ED SOLUTIONS ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

5. DEPANNAGE INFORMATIQUE A DOMICILE

5.1 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client donneur d'ordre ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.2 Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile ou en atelier), ED SOLUTIONS ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement une intervention de diagnostic au client.

5.3 ED SOLUTIONS se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client donneur d'ordre risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

6. REPARATIONS INFORMATIQUES

6.1 Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations d'ED SOLUTIONS (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. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

6.2 Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, numéros de série et licences en cours de validité. ED SOLUTIONS 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. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations d'ED SOLUTIONS à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par ED SOLUTIONS sont et demeurent à sa charge.

6.3 Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète ou particulier, ED SOLUTIONS ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client dans les cas particuliers suivants :

Ne seront pas pris en charge ou exceptionnellement (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),

- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple).
- dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android),
- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail),

6.4 Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de un an du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par ED SOLUTIONS.

7 CREATION SITE INTERNET

7.1 Un devis pour la création d'un site internet est proposé au client. En signant ce devis et les conditions liées et en payant l'acompte le client donneur d'ordre s'engage à fournir tous les éléments nécessaires pour la réalisation de la prestation souhaitée dès la signature du devis ou dans un délai maximum de 2 mois. En cas d'erreur, d'omission ou de retard dans la transmission des informations énoncées par le client donneur d'ordre, ED SOLUTIONS ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison de la prestation dans les délais prévus au devis.

Les photos fournies seront déclarées libre de droit, en aucun cas ED Solutions ne pourra être tenu responsable pour plainte sur un Copyright.

Les textes fournis restent la propriété de ce dernier, en aucun cas, ED Solutions ne pourra être tenu responsable du contenu.

7.2 Le client pourra faire part d'éventuelles modifications qu'il souhaite apporter à son site internet et ce dans un délai de 30 jours ouvrés après la livraison du site complet et signature du bon à publier.

Les demandes de modifications incluant 2 pages supplémentaires, la refonte complète de plusieurs pages pourront faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Suite aux changements effectués ou à l'expiration de ce délai de 30 jours ouvrés, le site sera réputé validé par les deux parties dès sa mise en service.

7.3 La demande de mise à jour d'un site internet crée il y a plus de 36 mois auprès d'ED SOLUTIONS pourra nécessiter de nouveaux développements pour permettre l'intégration des nouvelles données demandées par le client donneur d'ordre. Cette mise à jour fera l'objet d'un devis.

7.4 Hébergement et nom de domaine

Pendant toute la durée du contrat, ED SOLUTIONS se charge de l'achat et la gestion du nom de domaine et de l'hébergement auprès d'un prestataire pour le compte de son client. L'hébergeur se réserve la possibilité d'interrompre à tout moment le service d'hébergement notamment à des fins de maintenance, d'amélioration de ses infrastructures, ou si les prestations génèrent un trafic anormal. Ces interruptions seront dans la mesure du possible notifiées par avance au client. ED SOLUTIONS ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques, du matériel de réception ou de tout problème ou défaut technique lié notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès normal au site du client ou aux autres prestations.

Si le client possède son propre nom de domaine et son hébergement :

ED Solutions n'interviendra aucunement dans le contrat souscrit auprès du fournisseur d'accès.

ED Solutions s'engage à ne jamais divulguer : l'adresse du serveur ftp, le login et le mot de passe de ce dernier quel qu'en soit le demandeur.

Ces données confidentielles lui seront fournies par le rédacteur pour la publication du site.

De même, ED SOLUTIONS ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de piratage du site internet du client donneur d'ordre. Si une restauration de la sauvegarde du client donneur d'ordre est nécessaire, elle pourra être facturée au taux horaire en vigueur.

ED Solutions ne pourra être tenu responsable, par un internaute, du dysfonctionnement du site internet. Le site utilise en effet des Plug-in liés aux nouvelles technologies et tout un chacun devra assurer la mise à jour de ses navigateurs et système d'exploitation.

7.5 : La société ED Solutions utilise sa propre technique de conception. Elle ne sera donc pas tenue responsable par le client du fait de ne pouvoir gérer sans elle les mises à jour. Les techniques de conception restant au libre choix du concepteur. ED Solutions propose donc des contrats de maintenance annuelle à tacite reconduction. Ces contrats comprennent les prestations précisées sur la facture ou en annexe à celle-ci et principalement :

* mise à jour des informations sur le site internet : remplacement de photos, textes et musiques fournies par le client, mise à jour des partenaires.

* Elaboration de supports graphiques divers : affiches, flyers, cartes de visite ou évènementielles.

La mise en ligne des mises à jour sera effectuée par la société ED Solutions à intervalles réguliers, sauf demande express et particulière du client qui seront traitées sous 72 heures. La mise en page sera préparée par le client au format PDF ou texte.

Il n'y a pas de minimum de mises à jour ni de maximum fixé. Cependant, il peut arriver à la société ED Solutions de grouper les informations pour ne faire qu'une mise en ligne globale sur une période de 1 mois. Sachant que la société E D Solutions, respectueuse des demandes de ses clients, fera le nécessaire pour les satisfaire dans les meilleurs délais, dans toute la mesure de son possible.

Le tarif des contrats de maintenance est fixé en fonction des besoins du client donneur d'ordre, et sont révisables chaque année. L'offre de maintenance fera l'objet d'un devis spécifique. Toute demande de refonte complète du site internet, modification de la charte graphique impliquant une mise à jour des l'ensemble des pages avec repagination ou l'ajout de plus d'une page feront l'objet d'un devis et ne peut être pris en compte dans la maintenance.

8. RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DE SERVICE

8.1 Tous les contrats de maintenance proposés par ED SOLUTIONS sont renouvelés annuellement par tacite reconduction à la date d'anniversaire du contrat.

Une facturation annuelle sera transmise au client donneur d'ordre et ce dans le 1^{er} mois du trimestre concerné, la facturation des contrats de maintenance se faisant au trimestre. Toute demande de mise à jour dans le trimestre de l'échéance, entraîne une facturation du renouvellement et engage le client pour l'année à venir.

Le client donneur d'ordre a la possibilité de résilier son contrat en envoyant un courrier **avant la fin du trimestre précédent** l'échéance. Dans le cas d'une résiliation à l'échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par ED SOLUTIONS des sommes déjà versées et devra s'acquitter de la facture émise. La résiliation devra effective pour l'année suivante.

8.2 Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier entraînera la suspension des mises en ligne de mises à jour et à terme l'annulation des services par ED SOLUTIONS.

9 TARIFS

9.1 Les prix et tarifs exprimés s'entendent en euros nets et non soumis à TVA, celle-ci étant applicable suivant l'article 293B du CGI. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date de la Commande ou du devis. Les prestations n'intègrent pas les éventuels frais de déplacement au-delà de 30 km du siège social d'ED SOLUTIONS. ED SOLUTIONS sera en droit de facturer au client un supplément au kilomètre sur la base de l'indice légal.

9.2 Toute intervention par ED SOLUTIONS donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

9.3 En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, ED SOLUTIONS s'engage à en informer le client donneur d'ordre, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, ED SOLUTIONS facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

9.4 Concernant les contrats de maintenance reconduits tacitement, dans le respect de l'équilibre de l'accord entre les parties, les prix pourront être actualisés chaque année contractuelle après négociation entre les parties. Cette négociation interviendra trois mois avant le terme de chaque période de douze mois. Les modifications de prix prendront effet à la date anniversaire du Contrat.

10 GARANTIES LEGALES

ED Solutions ci-après « le vendeur » reste tenu 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.

10.1 La garantie de conformité

Le vendeur est tenu de la garantie légale de conformité conformément aux articles L 217-4 à L 217-12 du code civil. « 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 ». 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.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

10.2 La garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 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 ». L'acheteur peut demander, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, le remboursement total ou partiel d'un bien qui s'est révélé impropre à son usage.

Au titre de la garantie des vices cachés, le vendeur ne sera tenu que du remplacement sans frais, des marchandises défectueuses, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

11. MODALITES DE REGLEMENT

Les conditions de paiement, mentionnées dans les devis et factures sont les suivantes :

11.1 Pour la conception d'un site internet et plus globalement pour la partie WEB : les modalités de règlements sont les suivantes :

Facturation et paiement chaque mois à l'avancement du site et solde à la mise en ligne du site. En cas de retard lié au client donneur d'ordre dans la transmission d'éléments, contenus ou autres à intégrer au site, le client aura la possibilité de reporter la mise en ligne de son site à une date ultérieure. Ce retard n'étant pas du fait la société ED SOLUTIONS, celle-ci pourra faire une facturation à date pour les prestations déjà réalisées. Ce délai de report de mise en ligne ne pourra excéder 2 mois.

La demande de mise en ligne ultérieure du site par le client donneur d'ordre auprès d'ED SOLUTIONS pourra alors nécessiter de nouveaux développements facturables au tarif horaire en vigueur.

Concernant les contrats d'hébergements et nom de domaine de site internet, ceux-ci font l'objet d'une facturation tous les ans par période de 12 mois comprenant l'hébergement, le nom de domaine et la maintenance du site par le prestataire OVH.

11.2 Pour les prestations d'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils... :

30% à la signature du devis et le solde à la livraison du matériel ou de la prestation de service sans escompte ni rabais, ni retenue de quelque nature or précision sur devis ou facture.

11.3 Une facture payable comptant, à réception, sera établie par ED SOLUTIONS après chaque prestation de service et sera délivrée au moment de celle-ci. Cette facture comportera toutes les mentions prévues par la législation en vigueur.

12 RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT

Tout paiement qui interviendrait postérieurement à la date d'échéance de la facture fera l'objet de pénalités de retard calculées à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC du prix des prestations. Les pénalités de retard prévues au présent article seront automatiquement et de plein droit acquies à ED SOLUTIONS sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à ED SOLUTIONS par le client donneur d'ordre, sans préjudice de toute autre action qu'ED SOLUTIONS serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client donneur d'ordre.

Les frais de recouvrement seront à la charge du client à compter de la date d'échéance convenue à la commande. 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, Les professionnels se verront automatiquement appliquer une indemnité forfaitaire légale de recouvrement d'un montant de 40 euros.

13 RUPTURE DU CONTRAT

En cas de rupture du contrat, imputable au client, avant la réalisation de la prestation commandée, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. En cas de rupture du contrat en cours de prestation s'ajoutera la facturation des prestations réalisées et fournies.

14 RESERVE DE PROPRIETE

Les équipements (matériels et logiciels) vendus par ED SOLUTIONS sont assortis d'une clause subordonnant expressément le transfert de propriété au paiement intégral du prix en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans le délai prévu, ED SOLUTIONS se réserve le droit de reprendre la chose livrée et de résoudre le contrat.

15 PROPRIETE INTELLECTUELLE

ED SOLUTIONS demeure seule titulaire de ses droits d'auteurs résultant de ses services. L'exploitation de ses créations et services s'effectue conformément aux dispositions de la mission effectuée et des dispositions légales et réglementaires en vigueur au moment de l'acceptation du devis.

16 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE, DONNEES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITE

16.1 ED SOLUTIONS informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, et pour l'exécution du contrat mais ne sont en aucun cas rendues publiques. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès d'ED SOLUTIONS à l'adresse 6 chemin du pêcheur 63940 MARSAC EN LIVRADOIS ou par mail à l'adresse suivante : edsboyer@gmail.com ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

16.2 Les présentes CGVS sont régies par la loi française.

En cas de contestation entre deux professionnels ne pouvant se régler à l'amiable, il est fait attribution de compétence au tribunal de commerce de THIERS - Puy de Dôme

En cas de contestation par un particulier celui-ci aura le choix, entre le tribunal d'instance ou de grande instance du lieu du siège social de l'Entreprise Individuelle ED SOLUTIONS ou du lieu de réalisation de la prestation.