

# Conditions générales de vente

Les présentes conditions sont conclues entre :

Exalsys, SAS au capital social de 2500 EUROS, prestataire de services informatiques, domiciliée 2 Rue du Puits Bayard, 89800 Aigremont, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Auxerre (89), sous le numéro 825 291 115, SIRET 82529111500012, code APE 6203Z, représentée par Mme Annick GINES épouse BECASSEAU, en qualité de présidente, ci-après nommée Exalsys.

et

toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la Société Exalsys, ci-dessous dénommée le client.

## Article 1 : Objet, acceptation, modification

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles Exalsys s'engage avec le client. Les services proposés par Exalsys concernent l'installation, la livraison, la configuration, l'entretien, la maintenance, le dépannage, la réparation, le négoce d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques, de logiciels, de matériels, de produits, d'équipements de communication, de matériels électroniques, d'objets connectés et de tout autre équipement technologique se rapportant à l'information et à la communication ; l'achat, la vente, la location, l'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 (chez les particuliers, en entreprise ou en point de vente), de programmation, de récupération de données, d'audits, de conseils, de formation en informatique et bureautique.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu d'Exalsys toutes les informations et

conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par Exalsys sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet [www.exalsys.fr](http://www.exalsys.fr). Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué au dos des devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès d'Exalsys implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 – Exalsys se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet [www.exalsys.fr](http://www.exalsys.fr).

## **Article 2 : Obligations et responsabilité d'Exalsys**

2.1 – Exalsys 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. Exalsys s'engage notamment à informer au mieux le client 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'Exalsys, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, Exalsys ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité d'Exalsys ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, Exalsys ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

2.3 – L'hébergement des sites Internet du client engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le client : en aucun cas Exalsys ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

2.4 – Exalsys se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux ou au domicile du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

## **Article 3 : Obligations et responsabilité du client**

3.1 – 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. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations d'Exalsys (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.

3.2 – 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, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. Exalsys n'est pas tenue 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'Exalsys à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Exalsys sont et demeurent à sa charge.

3.3 – En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité d'Exalsys pour être déposé auprès des services de police compétents. La société Exalsys poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

## **Article 4 : Cas particuliers**

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, Exalsys ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

#### 4.1 – Ne seront pas pris en charge :

- les logiciels spécialisés professionnels en l'absence d'éditeur et de service support.
- 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.),
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple).

#### 4.2 – Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- pour les professionnels, les machines équipées de systèmes d'exploitation dont la date de fin de support étendu est échue.
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation pour lequel le cycle de vie est en cours de validité.
- les systèmes d'exploitation pour serveur autres que MS Windows Server 2003 ou ultérieur,
- les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- 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),
- les demandes multimedia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle),
- la récupération de contrat de maintenance (matériel ou site Internet).

## Article 5 : Tarifs

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par Exalsys sont disponibles sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : Exalsys, 2 Rue du Puits Bayard, 89800 Aigremont. Les tarifs, exprimés en EUROS toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et Exalsys avant toute intervention.

Le tarif professionnel sera appliqué aux professionnels (Porteurs de projet, Artisans Commerçants, Agriculteur, Viticulteur, Médecin, Architecte, Association, Collectivités locales, mairie, Ecole, Ehpad, ...)

Le tarif particulier sera appliqué aux particuliers (homme, femme, étudiants, retraités, seniors, ...)

## 5.2 – Tarif des interventions Exalsys

5.2.1 – Sur Site ou à domicile. Toute intervention par Exalsys sur site ou à domicile donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. Aucun frais de déplacement n'est appliqué dans la limite de 20 km. Au delà de 20 km, dans la limite de 55 km, un forfait de déplacement pourra être demandé pour toute prestation inférieure ou égale à 1h00. La tarification appliquée pour les interventions est disponible sur demande par mail à [contact@exalsys.fr](mailto:contact@exalsys.fr).

5.2.2 – Par téléphone. Toute intervention par Exalsys par téléphone donne lieu à une facturation minimale de 10 mn dans le cadre de formule d'abonnement ou de Ticket ; ou à une facturation minimale de 15 mn lors d'achat ponctuel.

5.2.3 – Par télémaintenance. Toute intervention par Exalsys par télémaintenance donne lieu à une facturation minimale de 30 mn dans le cadre d'une prestation ponctuelle ; ou à une facturation minimale de 10 mn dans le cadre de formule d'abonnement ou de Ticket.

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

5.4 – Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au client.

5.5 – Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client ou la personne chargée de le représenter était 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.

5.6 – Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), Exalsys ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client.

5.7 – Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la SAS Exalsys.

5.8 - Tout matériel pris en charge par Exalsys au domicile ou dans les locaux du client pour diagnostic/réparation sera restitué dans un délai de trois mois maximum à compter de sa prise en charge, en cas de refus du devis de réparation, et si le propriétaire le souhaite, le matériel pourra être abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la SAS Exalsys.

## **Article 6 : Conditions et modalités de paiement**

6.1 – Règlement des prestations réalisées par Exalsys.

6.1.1 - Toute prestation d'Exalsys, dans le cadre de formule prépayée (avec abonnement, ou de ticket ou contrat de maintenance), sera déduite de cette formule prépayée selon le terme de chaque formule.

6.1.2 En l'absence de formule prépayée, d'abonnement, ou de ticket ou de contrat de maintenance,

6.1.2.1 – Prestations au domicile ou dans les locaux du client. Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation d'Exalsys au domicile ou dans les locaux du client, hors cadre de formule d'abonnement ou de Ticket ou de contrat de maintenance, est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par Exalsys : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre d'Exalsys, virement sur le compte Exalsys et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.1.2.2 – Prestations par téléphone - Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation d'Exalsys par téléphone, hors cadre de formule d'abonnement ou de Ticket, est fait en globalité immédiatement après la réservation de la prestation, soit directement en ligne sur le site, soit après confirmation du rendez vous par Exalsys, suite à l'envoi d'un lien ou d'un mail ou d'un sms, soit sur le portail dédié au règlement des factures, soit directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par Exalsys : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre d'Exalsys et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.1.2.3 – Prestations par télémaintenance - Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation d'Exalsys par télémaintenance, hors cadre de formule d'abonnement ou de Ticket, est fait en globalité immédiatement après la réservation de la prestation, soit directement en ligne sur le site, soit après confirmation du rendez vous par Exalsys, suite à l'envoi d'un lien ou d'un mail ou d'un sms, soit sur le portail dédié au règlement des factures, soit directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par Exalsys : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre d'Exalsys et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.2 – Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, Exalsys se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamer de dommages et intérêts. Exalsys se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 – Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. 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, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

6.5 – 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, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement 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 7 : Renouvellement et résiliation de service**

7.1 – Tout contrat est résilié de plein droit à son échéance annuelle. Il peut être renouvelé chaque année à échéance moyennant le versement par le client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 5. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par Exalsys des sommes déjà versées.

7.2 – Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

7.3 – Exalsys notifiera au client, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par Exalsys.



## Article 8 : Garanties

8.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par Exalsys sont garanties 15 jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, Exalsys décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 – La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas Exalsys quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 8.1.

8.3 – Tous les services et biens immatériels produits par Exalsys sont fournis en l'état au moment du règlement libératoire. Exalsys déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation du client, d'une modification du client sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du client.

8.4 – Les produits commercialisés par Exalsys disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le client devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par Exalsys, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. Exalsys refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

8.5 – Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez Exalsys ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue et assemblée par un technicien d'Exalsys ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie « Exalsys » valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter Exalsys, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

## **Article 9 : Réserve de propriété**

9.1 – Conformément à la loi du 3 juillet 1985, Exalsys 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, Exalsys 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 ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

## **Article 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité**

10.1 – Exalsys informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par Exalsys. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le site Internet de la société ainsi que l'utilisation des données personnelles des clients ont fait l'objet d'une déclaration préalable, auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté. Le client dispose également 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 de la SAS Exalsys à l'adresse 2 Rue du Puits Bayard, 89800 Aigremont ; 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.

10.2 – Exalsys s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

## **Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations**

11.1 – Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de la SAS

Exalsys afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de la SAS Exalsys.

11.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par Exalsys doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro client, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

11.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le client à Exalsys n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

**SAS EXALSYS**

2 Rue du Puits Bayard

89800 AIGREMONT

FRANCE

Tél. : 07 64 14 35 40

*© Copyright 2017-02-01*