

Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services PRO'INFO

Conditions générales applicables aux prestations de formation

Tarif

Le prix par participant est indiqué dans la convention ou le contrat de formation

Tous les prix sont indiqués hors taxes, ils sont à majorer du taux de TVA en vigueur (19,6% au 01.04.2000).

Tout stage ou cycle commencé est dû en entier.

Conditions de Règlement

(Loi n°92-142 du 31.02.92)

Le règlement du prix du stage ou de toutes autres prestations est à effectuer à l'inscription, comptant, sans escompte, par chèque à l'ordre de **PRO' INFORMATIQUE**. Tout paiement intervenant postérieurement à ces conditions générales de vente et aux dates d'échéances figurant sur nos factures donnera lieu à des pénalités de retard calculées à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. En cas de paiement effectué par un tiers, il vous appartient de vous assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme que vous aurez désigné.

Garantie de participation

Nous proposons la majorité de nos stages plusieurs fois dans l'année. La recherche d'un équilibre harmonieux des sessions peut nous amener à proposer des modifications de dates. Toutefois, dès réception du dossier d'accueil au stage, vous avez la garantie que la formation aura lieu à la date prévue, sauf cas de force majeure.

Cas d'empêchement d'un des participants

Nous portons le plus grand soin à la composition des groupes et toute demande de report ou d'annulation a des répercussions sur le déroulement de la session. Nous vous demandons de les éviter et de les limiter aux seuls cas de force majeure. Nous vous offrons la possibilité de remplacer à tout moment le stagiaire empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins de formation. Si cette possibilité n'est pas envisageable, il est souhaitable de nous contacter le plus rapidement possible afin de trouver une autre solution. En cas d'annulation trop tardive (moins de 10 jours avant le début du stage), nous nous réservons le droit de vous facturer des frais d'annulation pouvant atteindre 100% du prix du stage. Cependant, ce débit ne constitue pas une dépense déductible de la participation de l'employeur.

Cas d'une formation en plusieurs parties

Une formation en plusieurs parties suppose un cheminement pédagogique spécifique. Il est indispensable de suivre les différentes parties dans l'ordre et aux dates prévues.

En cas d'empêchement majeur pour une des parties, nous ferons le maximum pour mettre le stagiaire en position de suivre efficacement l'ensemble de la formation.

Documents légaux

Pour chaque inscription, une convention ou un contrat de formation professionnelle continue établi selon les textes en vigueur vous est adressé en deux exemplaires dont un est à nous retourner signé et revêtu du cachet de votre entreprise.

La facture est adressée en 2 exemplaires à l'issue du stage ou de la première partie du cycle. L'attestation de participation vous est adressée après le stage. Une attestation de présence pour chaque partie peut vous être fournie sur demande.

Horaires des stages inter-entreprises

Le cocontractant s'engage à respecter strictement les horaires de formation déterminés d'un commun accord, à la signature du présent contrat ou convention.

Conditions générales de vente

Devis accepté

Un bon de commande est considéré comme accepté par le client sans réserve dès lors que le client ou l'un de ses préposés y a apposé sa signature et/ou son cachet.

Réserve de propriété

PRO'INFORMATIQUE se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'à paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement intégral, nous pourrions à tout moment reprendre le produit chez le client. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les intérêts de retard et les créances les moins anciennes.

Responsabilité

Obligation de moyens et non de résultats. Nous ne serions être tenu pour responsables en cas de pertes de données ou autres fichiers informatiques quelles qu'en seraient la raison et les conséquences.

De même, nous ne saurions être tenus pour responsables des conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le non fonctionnement des services, logiciels et matériels fournis par nos partenaires commerciaux.

Contrat de services et d'assistance Logiciels

Entre :

La société **PRO'INFORMATIQUE SARL**, au capital de 14 630 €, immatriculé au RCS Aubenais 433 455 342, d'une part

Et le souscripteur du présent « contrat de services et d'assistance »,

ci-après dénommé le « Client », d'autre part, il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Objet du contrat

Par le présent contrat, **PRO'INFORMATIQUE** s'engage à assister son client lors de l'utilisation normale du matériel et/ou des logiciels implantés au siège de l'entreprise du Client et/ou sur les sites géographiques déclarés par le client. La nature des prestations offertes, les heures d'ouverture du service support client. Les conditions tarifaires et les niveaux des prestations figurent dans les documents liés aux dits contrats ; ainsi que sur les devis et factures émises constituant les Conditions Particulières. Ces conditions sont valables pour toute la durée de la période contractuelle. Les modifications tarifaires éventuelles sont portées à la connaissance des clients avec un préavis minimum de trois mois. Les tarifs sont enfin rappelés sur la facture de renouvellement au minimum trente (30) jours avant l'échéance du contrat.

Exécution, durée du contrat et rétractation.

Le présent contrat, ses annexes et ses Conditions Particulières, à l'exclusion de tout autre document, définissent toutes les conditions auxquelles sont fournis les services de **PRO'INFORMATIQUE**.

Le présent contrat entre en vigueur à sa souscription et est conclu par période d'une année à compter de son acceptation.

Il est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour une nouvelle durée de un (1) an. La résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties devra être faite par lettre recommandée AR au moins deux (2) mois avant son échéance qui est la date anniversaire de sa souscription initiale.

En conformité avec l'article L. 121-20.2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne peut pas exercer son « droit de rétractation », auquel il renonce expressément. Et ce, dans la mesure où le présent contrat de services trouve un commencement d'exécution immédiatement à compter de l'acceptation du présent contrat qui est résumé se faire concomitamment avec sa souscription et/ou son règlement. Le client ayant un accès immédiat à tous les services du contrat.

Résiliation anticipée et règlement judiciaire

PRO'INFORMATIQUE pourra résilier de plein droit et sans préavis en cas de non-paiement par le CLIENT huit (8) jours calendaires après la date de réception par le CLIENT d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception ou en cas d'inexécution par le CLIENT de toute autre obligation importante aux termes du présent contrat.

L'une des parties pourra notifier à l'autre la résiliation immédiate du présent contrat en cas de, procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité de l'autre partie pour quelque cause que ce soit. La résiliation du présent contrat, en application du présent article, sera acquise de plein droit et dans le délai d'un mois et sans qu'aucune procédure judiciaire ne soit nécessaire dès que la partie en défaut aura reçu notification de cette résiliation sous préavis d'un mois. Le contrat pendant cette période sera suspendu. Le mandataire judiciaire dispose d'un délai d'un mois pour réactiver le contrat et donc le poursuivre.

Accès aux services

Pour bénéficier des services, objets du présent contrat, le client dispose d'un identifiant composé principalement d'un « N° de contrat » qui est strictement personnel et confidentiel. Ce contrat ne doit pas être cédé à titre gratuit ou onéreux à des tiers non parties au présent contrat. En conformité avec l'article L. 121-84-3 du Code de la consommation (« loi Châtel ») le service Hotline de **PRO'INFORMATIQUE** est accessible depuis le territoire métropolitain, par un numéro d'appel fixe et non surtaxé.

Services fournis au titre du contrat de support

Le support de base comprend l'assistance téléphonique (hotline), écrite (e-mail, fax, courrier) ou prise en main à distance du lundi au vendredi sauf jours fériés légaux de France Métropolitaine

Le support ne comprend pas :

- ✓ La migration vers des versions offrant des changements de niveau fonctionnel, les changements de niveau de produit sont par contre accessibles au CLIENT moyennant paiement d'un complément de prix par rapport au droit de licence initialement payé.
- ✓ L'installation du logiciel sur le site et sur les ordinateurs du CLIENT, sa mise en route, le conseil spécifique, la formation, la saisie initiale de données, le paramétrage des modèles d'impression, etc. Plus généralement tout service non explicitement prévu dans ce contrat est facturable séparément par **PRO'INFORMATIQUE** à partir d'un devis accepté ou par un prestataire de service approprié dûment sélectionné par le client.
- ✓ Les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, etc. **PRO'INFORMATIQUE** recommande aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (Expert-comptables, conseils juridiques, etc.)
- ✓ La correction des défaillances des logiciels dues à une installation de matériels ou de logiciels tiers reconnus comme non conformes ou non compatibles.
- ✓ La restauration de l'environnement (fichiers de paramétrage, bibliothèques, données,...) en cas de destruction de ceux-ci.

Conditions d'intervention et prise en main à distance

Le CLIENT devra signaler de préférence par écrit, toute erreur dont il demande la correction en accompagnant sa demande d'une description des symptômes d'erreur constatés, des conditions d'exploitation du logiciel nécessaires pour faire apparaître l'erreur et si besoin des supports magnétiques. **PRO'INFORMATIQUE** ne peut pas prendre d'engagement de résultat dans ce cas.

Si la situation l'exige et en accord avec le client, **PRO'INFORMATIQUE** pourra prendre le contrôle à distance par Internet du système du CLIENT pour en analyser le fonctionnement et étudier le problème décrit. **PRO'INFORMATIQUE** reste seul juge de la nécessité de procéder à ce contrôle.

Interventions sur les fichiers

L'intervention sur les fichiers de données du Client s'effectue après diagnostic et sur proposition du service assistance dans les locaux de **PRO'INFORMATIQUE** et dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les fichiers du Client sont pris en charge sans garantie et dans la limite de la faisabilité technique de la réparation. Il est expressément appelé au Client qu'avant tout envoi de base endommagée, il est de la responsabilité du Client d'effectuer les sauvegardes nécessaires. **PRO'INFORMATIQUE** garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les bases de données confiées pour analyse ou pour tentative de réparation. **PRO'INFORMATIQUE** s'engage à détruire, dès la bonne fin de l'intervention, les copies encore en sa possession.

Obligations du client

Le CLIENT devra veiller à ce que ses employés utilisent le logiciel conformément aux instructions fournies. Les utilisateurs chez le CLIENT doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. **PRO'INFORMATIQUE** ne saurait suppléer à un défaut de formation du Client ou de ses collaborateurs s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel. En tout état de cause les prestations de **PRO'INFORMATIQUE** ne peuvent se substituer aux conseils d'un expert comptable. Elles sont complémentaires.

Le CLIENT devra veiller à mettre en place des dispositifs de sécurité type « anti-virus » pour protéger ses données. **PRO'INFORMATIQUE** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une contamination par des « virus » ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers.

Le Client devra se prémunir contre les risques sur les fichiers de données en effectuant régulièrement et avec le plus grand soin toutes les sauvegardes nécessaires sur un support pérenne et externe.

Il est vivement conseillé au CLIENT de mettre en place en cas de besoin un accès internet sur les postes qui peuvent nécessiter une prise en main à distance pour aider à la résolution d'un problème.

Le CLIENT reste toutefois responsable des manipulations effectuées sur son poste, même sous la conduite d'un technicien de **PRO'INFORMATIQUE**.

Le client reste responsable du contrôle et de la production des documents et/ou résultats effectués via les logiciels et pouvant avoir des conséquences légales ou fiscales (factures, bulletins, déclarations fiscales...). Il devra enfin évaluer régulièrement le logiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

Limites de responsabilité

PRO'INFORMATIQUE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices directs ou indirects d'ordre matériel ou immatériel, tels que perte de temps, gêne à la production, préjudice financier, commercial, etc. que le CLIENT pourrait avoir à subir du fait d'un défaut, d'une correction tardive d'un défaut, de fonctionnalités insuffisantes ou manquantes, de pertes de données ou d'une insuffisance d'efficacité du service ou des progiciels. Et ce alors même que **PRO'INFORMATIQUE** aurait été informé de l'éventualité de tels préjudices. En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de **PRO'INFORMATIQUE**, les dommages et intérêts et toutes réparations dues au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client au titre du présent contrat pour l'année en cours.

Loi et attribution de compétences

Les présentes conditions générales de vente interviennent pour toutes commandes du Client faites verbalement ou bien passées par téléphone, fax, courrier, e-mail, formulaire électronique à l'attention du service client de **PRO'INFORMATIQUE**. La validation d'un formulaire en ligne vaut acceptation par le client des présentes CGV dès lors que ce dernier a coché la case prévue à cet effet sur le formulaire.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de conflit, compétence express est attribuée au Tribunal de Commerce d'Aubenais nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

Siège Social :
PRO'INFORMATIQUE SARL
32 Chemin de la Plaine
07300 GLUN