Ozis informatique Conditions générales de vente et de service

Article 1 - Application des conditions de vente

Les présentes conditions générales sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat d'achat de matériel ou de prestations de service passé entre la société Ozanne SARL, immatriculée au RCS de Tours sous le numéro 478457054, dont le siège social est à 15 Le Plessis, 37150 Luzillé, ci-après identifiée par sa dénomination commerciale « Ozis » ou « le Prestataire » et ses clients. Aucune dérogation aux présentes conditions ne pourra être admise sans accord express et préalable de la société Ozis.

Les clients déclarent avoir pris connaissance et acceptent sans réserve les conditions générales de la société Ozis avant d'avoir validé tout achat ou prestation de service.

Article 2 – Objet

Les conditions générales s'appliquent à la vente et la prestation de service. Ozis propose la vente, la maintenance, la réparation et l'installation sur site / à domicile de matériels informatique et téléphonie. Les prestations de maintenance annualisées par contrat font l'objet de conditions générales séparées.

Les interventions du Prestataire consistent exclusivement à remettre en état de fonctionnement le matériel, par réparation ou échange du ou des sous-ensembles défectueux. Le Prestataire est seul compétent pour déterminer les moyens de test permettant de vérifier le bon accomplissement de la réparation.

Ne sont pas comprises dans la réparation du matériel, la réinstallation des systèmes d'exploitation, des connexions et des paramétrages réseau, des logiciels, des fichiers cachés, des fichiers et données du Client. Ces prestations font l'objet de services identifiés séparément.

Article 3 - Formation du contrat

3.1 Dispositions générales

En cas de commande reçue du Client, celle-ci ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation écrite du Prestataire. Il est convenu entre les parties que les conditions générales d'achat ou de prestation de service du Client ne seront considérées comme acceptées par le Prestataire que si elles font l'objet d'un accord exprès et écrit de la part du Prestataire.

3.2 Prestations de réparation de matériel informatique et téléphonie

Pré-diagnostic

Dans le cadre de prestations de réparation de matériel informatique et téléphonie, un pré-diagnostic est proposé au client. Celui-ci est réalisé gratuitement mais se limite à la prise en charge du matériel excluant toute opération de démontage ou toute opération de plus de 15 minutes.

Accord préalable

La société Ozis propose au Client un accord préalable de réparation.

Si le Client accepte cet accord préalable, il autorise la société Ozis à effectuer la réparation définie à la suite du pré-diagnostic réalisé par le Prestataire, dans la limite du montant défini dans l'accord préalable. Si le montant de la réparation est supérieur à l'accord préalable accepté par le Client, un devis complémentaire sera émis et soumis au Client pour acceptation.

En cas de refus de l'accord préalable un devis sera établi à la prise en charge du matériel.

Devis

Avant toute intervention, un devis est proposé au client. Celui-ci inclut les pièces et la main d'œuvre. Le devis est payant, sauf cas particuliers où aucun démontage n'aura été réalisé. En cas d'acceptation, le prix du devis est déduit de la prestation de réparation.

En cas d'impossibilité de réparation, le montant du devis reste acquis au titre des frais de diagnostics. Un certificat d'irréparabilité est fourni au client détaillant les opérations effectuées sur son matériel.

En cas d'acceptation partielle du devis par le Client, le Prestataire se réserve le droit d'établir un autre devis ou de refuser l'intervention s'il estime que les règles de l'art ne sont pas respectées

Prestations réalisées à domicile / sur site

Dans le cadre d'une intervention à domicile, le client particulier dispose d'un délai de 14 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, de frais de retour.

Si un devis n'est pas réalisable sur site, la société Ozis proposera au client la prise en charge en atelier de son matériel.

Dans les 2 cas, les frais de déplacement seront facturés au barème kilométrique en vigueur.

3.3. Prestations d'assistance à distance - infogérance

Les prestations d'assistance à distance sont facturées au temps effectif passé, le temps de mise en connexion étant considéré comme en faisant partie. Le client s'enregistrera sur la plate-forme de prise de rendez-vous en ligne afin de valider la demande d'intervention et l'acceptation des conditions générales.

Article 4 – Tarifs et paiements

Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), avec mention de la TVA le cas échéant. Les tarifs sont donnés à titre indicatif, modifiables sans préavis, et à confirmer lors de la commande.

Tout impôt, taxe, redevance, éco-contribution et autres seront facturés, le cas échéant, suivant la réglementation en vigueur.

Les clients particuliers règlent comptant avec les modes de paiement suivants : carte bancaire, virement, espèces (inférieur à 1000 €). Les chèques ne sont pas acceptés. Les clients professionnels peuvent régler par chèque sur présentation d'un kbis récent. Le délai de règlement pour les professionnels ne pourra pas excéder le 30ème jour suivant la réception des marchandises ou l'exécution de la prestation. Passé ce délai, sans obligation d'envoi d'une relance, conformément à l'article L441-10 II du Code de Commerce il sera appliqué une pénalité calculée à un taux annuel de 10%. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera aussi exigible.

Pour les prestations de réparation, des frais de stockage seront facturés au client à partir de 3 mois suivant la réparation / mise à disposition de leur matériel.

Le Prestataire a la possibilité de demander un acompte lorsqu'un client passe commande de matériel ou de prestation.

Article 5 – Achat - Commande - livraison

Tout achat ou commande passée auprès de la société Ozis est ferme et définitive pour le client dès la réception d'un bon de commande ou de tous autres supports faisant état d'une commande. Le paiement d'un acompte fait office de validation de commande. Aucune commande ne pourra être annulée sans accord express de la société Ozis.

Le délai de livraison est donné à titre indicatif, sous réserve de disponibilité et de possibilité d'approvisionnement. Le dépassement du délai ne donne lieu à aucune indemnité. Pour les produits devenus obsolètes, la société Ozis livrera des produits aux performances et caractéristiques identiques.

Avant de signer le bon de livraison le client est tenu de vérifier la marchandise, notamment les références, les quantités, la qualité des marchandises, ainsi que leur conformité à la commande. Si la marchandise transportée a subi des pertes ou avaries, le client doit impérativement refuser la livraison. Tout bon de livraison signé entrainera l'acceptation définitive de la commande.

Pour toute erreur d'achat ou de commande en magasin, la société Ozis est en droit de ne pas reprendre l'article. Si elle l'accepte, celui-ci devra être restitué dans son emballage d'origine, intact, pouvant être revendu à neuf. Dans le cas des consommables (cartouches, toners, etc), il revient au client la responsabilité de vérifier que la référence livrée est correcte. Aucun consommable déballé ne pourra être repris.

En application de la loi 80-335 du 12 mai 1980, les marchandises restent la propriété de la société Ozis jusqu'au paiement intégral.

L'expédition de marchandise envoyée par transporteur à la société Ozis, y compris le risque lié au transport, est à la charge du client.

Article 6 – Garantie et responsabilités

6.1 Dispositions générales

A compter de la date de livraison :

• Sauf mention contraire, les matériels vendus sont garantis 1 an pièces et main d'oeuvre, hormis les produits garantis par leur constructeur pendant 2 ans.

• Pour les particuliers, les dispositions de garanties légales s'appliquent (garantie légale de conformité, garantie légale contre les vices cachés).

• Les logiciels sont garantis par leurs producteurs, la société Ozis n'en assure aucune assistance, ni hotline gratuite. Tout dysfonctionnement logiciel fera l'objet de prestation de services soumises à ces conditions générales.

• Sauf mention contraire les réparations effectuées et facturées par la société Ozis sont garanties au minimum trois (3) mois pièces et main d'œuvre.

6.2 Modalités d'application

Le matériel en panne est à apporter dans les locaux de la société Ozis aux risques et frais de l'acheteur.

Les garanties ne jouent pas pour les vices apparents, et les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, un accident extérieur, ou lorsque ladite non-conformité est due à une fausse manœuvre, négligence, modification de la marchandise non prévue ni spécifiée, mauvaise utilisation, réparation ou test non appropries de la part du client.

La présente garantie ne s'applique qu'au matériel employé dans les conditions normales de fonctionnement et d'utilisation en excluant :

• l'utilisation du matériel de manière non appropriée ou non conforme à son objet,

• les pannes survenues lors d'une intervention d'une personne étrangère à Ozis,

• Les pièces d'usures et consommables (clavier, souris, joystick, piles, disquettes, cartouches d'encre...),

• Les problèmes liés à l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels périphériques ou de tout autre ajout non fourni ni effectué par Ozis ou modification de configuration standard.

6.3 Données personnelles : conservation et confidentialité

En cas d'intervention sur les supports de stockage, le client est le seul responsable de l'intégrité des données. Il lui appartient de réaliser les sauvegardes nécessaires. En cas de perte de données, la responsabilité de la société Ozis ne pourra pas être engagée. En vertu du principe de protection des données personnelles et de la vie privée la société Ozis ne pourra pas consulter les données personnelles hormis pour des opération ponctuelles de vérification des récupérations ou de recopie des données.

6.4 Exonération de responsabilité et force majeure

Conformément aux termes de l'article L.121-20-3 du Code de la consommation, la responsabilité de La société Ozis ne pourra être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes du fait du client, du fait imprévisible de tout tiers aux présentes ou encore du fait d'un cas de force majeure.

Article 7 - Matériels d'occasion

7.1 Matériels vendus par la société Ozis

Sauf mention contraire les appareils d'occasion sont garantis 6 mois. La garantie couvre la réparation de toute défaillance matérielle constatée. Elle ne couvre pas la partie logicielle ou la récupération de données en cas de panne. La batterie est garantie à 85% d'état de santé minimum et ne doit pas descendre en dessous de 80% la première année. Les dispositions de garanties légales s'appliquent (garantie légale de conformité, garantie légale contre les vices cachés) pour les clients particuliers.

7.2 Matériels achetés par la société Ozis

Dans le cadre d'articles confiés à la société Ozis en dépôt-vente, ceux-ci restent la propriété de leur propriétaire jusqu'à la vente complète. Les matériels sont vérifiés, nettoyés et reformatés.

Lorsque la vente sera réalisée, la société Ozis verse le montant de la vente sous 15 jours francs au propriétaire par virement bancaire, la commission de vente déduite (10%).

Si toutefois le propriétaire souhaite récupérer son article, la société Ozis percevra la somme forfaitaire de 30€ au titre des frais de prise en charge, nettoyage et formatage.

Conformément à l'article 1641 et suivants du Code Civil le propriétaire sera garant des vices cachés vis-à-vis de la société Ozis. Celle-ci pourra alors demander la résiliation du contrat de vente et mener l'action au plus tard dans les deux ans qui suivent la découverte du vice.

Article 8 - Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au service client de La société Ozis par courriel ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de la société.

Conformément à l'article R.612-1 du Code de la consommation, le client peut gratuitement recourir au Médiateur de la consommation. Tout litige est de la compétence du tribunal de commerce de Tours.