

Conditions Générales de Vente

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles AmerysInfo (ci-après « le Prestataire ») fournit des prestations de services à destination des clients (ci-après « le Client »).

Elles s'appliquent à toutes les offres de services, de ventes de bien et à toutes les commandes passées par le Client auprès du Prestataire, à l'exclusion de tout autre document. Le fait pour le Client de solliciter le prestataire implique son adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Article 2 : Identification du Prestataire

- Nom commercial : AMERYSINFO
- Forme juridique : EI
- Adresse du siège social : 173 RUE DE COURCELLES, 75017 PARIS
- SIRET : 891 161 044 00013
- TVA intracommunautaire : non applicable (article 293B du CGI)
- Responsabilité Civile Professionnelle : 20000025639
- Représentant légal : M. HONTANG-BERTRAND Benjamin
- Téléphone : 06.02.73.13.92
- E-mail : contact@amerysinfo.fr
- URL du site internet : <https://www.amerysinfo.fr>

Article 3 : Services proposés

1. Description des services

Le Prestataire propose des prestations de services (intervention au domicile / sur site, réparation, installations, etc.) dont les caractéristiques essentielles sont présentées sur le site internet, les supports de communication, ou décrites dans les devis et contrats.

2. Limitations

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment l'offre de service sans pour autant porter atteinte aux commandes en cours.

Article 4 : Processus de commande

1. Demande et devis

Le Client peut contacter le Prestataire pour obtenir un devis ou un descriptif des services proposés. Le devis précise la nature de la prestation, son prix et ses modalités d'exécution (délais, éventuels prérequis, etc.).

2. Validation de la commande

La commande est considérée comme ferme et définitive lorsque le Client a accepté la proposition commerciale signée en ligne via l'URL sécurisée reçue par e-mail et/ou SMS (ou par écrit), payé l'acompte prévu dans le devis (le cas échéant) ou confirmé la prise de rendez-vous pour une intervention à domicile ou sur site par e-mail ou téléphone.

3. Modification ou annulation

Toute demande de modification ou d'annulation de commande après validation doit être soumise à l'accord écrit du Prestataire. Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer des frais d'annulation en cas de demande tardive ou de coûts déjà engagés.

Article 5 : Tarifs et conditions de paiement

1. Tarifs

a. Expression et évolution des tarifs

Les tarifs sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire. Ils sont affichés sur les documents commerciaux ou mentionnés dans le devis / la proposition commerciale. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais le prix

appliqué sera celui en vigueur au moment de la validation de la commande.

b. Taux horaire d'intervention au domicile / sur site

Le taux horaire d'une intervention sur site ou au domicile du client est fixé à 52,00€, avec une facturation minimum de 0,75h (soit 39,00€) par intervention. L'intervention est facturée au temps passé sur place par le Prestataire, décompté au quart d'heure. Tout quart d'heure commencé et considéré comme dû. La durée de déplacement jusqu'au lieu d'intervention indiqué par le Client n'est pas comptée comme durée d'intervention.

c. Frais de déplacement

Les frais de déplacement sont offerts lorsque l'adresse d'intervention se situe dans un rayon de 12 kilomètres autour du n°42, Place de l'Église, 01380 Bâgé-le-Châtel.

Au-delà, une indemnité kilométrique est facturée sur la base de la distance aller uniquement, selon le barème fiscal applicable aux véhicules légers de 7 CV et plus en vigueur à la date de l'intervention.

Toute intervention en dehors de ce périmètre reste soumise à l'accord préalable du Prestataire, qui se réserve le droit de refuser une intervention en fonction notamment de la distance, du temps de trajet ou des contraintes d'organisation.

Le Client est invité à se rapprocher du Prestataire avant toute intervention afin d'établir les éventuels frais de déplacement applicables.

d. Rabais et remises

Les éventuels rabais, remises ou ristournes accordées par le Prestataire seront indiqués dans le devis ou communiqués avant la validation de la commande, en fonction des offres promotionnelles ou conditions spécifiques applicables. L'octroi de rabais, remises ou ristournes n'est nullement obligatoire.

2. Paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- espèces (appoint obligatoire, art. L112-5 du Code monétaire et financier)
- chèques
- virements bancaires

Le paiement par carte bancaire n'est pas accepté, sauf mention contraire lors de la commande.

Le paiement s'effectue selon les modalités indiquées :

a. Intervention à domicile / sur site

Pour les interventions au domicile ou sur site (clients particuliers et professionnels), le règlement complet de la prestation s'effectue toujours comptant, sur place, avant le départ du Prestataire.

b. Prestations réalisées en atelier

Lorsque la prestation réalisée en atelier donne lieu à une intervention à domicile ou sur site, les modalités du chapitre précédent s'appliquent, sauf des dispositions différentes ont été conclues dans le devis signé. Pour les autres prestations (service à distance, abonnements, ...) les modalités de paiement mentionnées dans le devis et/ou la facture s'appliquent.

c. Indus et frais de gestion

Tout paiement reçu par le Prestataire en l'absence de toute prestation en cours, commande ou somme due par le Client est considéré comme un indu et fera l'objet d'une restitution par virement bancaire uniquement.

En cas de réception de paiements dépourvus de cause, lorsque ceux-ci sont répétés et résultent d'une action ou d'une omission imputable au Client, le Prestataire applique de plein droit des frais de gestion forfaitaires pour chaque occurrence. Ces frais sont fixés à 5,00 € TTC par occurrence. Ils correspondent au traitement administratif et comptable inhérent à la régularisation de l'opération.

3. Irrégularités de paiement

a. Retard de paiement

Tout retard de paiement pourra donner lieu à l'application de pénalités de retard et d'une indemnité forfaitaire de recouvrement, conformément aux dispositions légales en vigueur. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-paiement.

b. Impayé et recouvrement

En cas d'impayé, y compris dans le cas où le Client ne répond pas aux relances qui lui sont adressés, le Prestataire transmettra le dossier à

une société spécialisée en recouvrement pour régularisation. Une fois cette procédure lancée, le dossier du Client sera clôturé de plein droit par le Prestataire, de manière irrévocable, rompant toute relation commerciale entre le Prestataire et le Client. Le règlement des sommes dues via la société de recouvrement ne pourra pas permettre la réouverture du dossier client.

Article 6 : Exécution des prestations

1. Délai d'exécution

Les prestations sont exécutées dans les délais convenus lors de la commande ou mentionnés dans le devis. Ces délais sont fournis à titre indicatif. Le Prestataire met tout en œuvre pour respecter les délais, mais ne saurait être tenu responsable des retards imputables au Client ou à un cas de force majeure.

2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens : il mettra en œuvre toutes les compétences et ressources nécessaires pour réaliser la prestation conformément au descriptif. De ce fait, le règlement de la prestation ne peut pas être conditionné au succès de la prestation.

3. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation,
- Collaborer activement avec le Prestataire,
- Respecter les éventuelles consignes ou prérequis techniques

Article 7 : Garanties

1. Cadre légal

Les produits vendus par le Prestataire bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés, conformément aux dispositions légales en vigueur. En cas de produit défectueux, le Client doit contacter le service client aux coordonnées mentionnées dans l'article 2. Le Prestataire s'engage à réparer ou remplacer le produit par un modèle aux caractéristiques équivalentes si cela lui est

possible, ou rembourser le produit défectueux, sous réserve de la présentation d'une preuve d'achat. Dans le cas d'un remboursement, ce dernier sera réalisé par chèque ou virement bancaire. La facture d'avoir correspondante sera transmise au Client. Le montant du remboursement sera égal au prix d'achat facturé pour le produit, uniquement.

2. Responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les produits vendus. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation incorrecte des produits par le Client.

3. Exclusions

a. Cadre

Les garanties applicables n'incluent pas de service d'assistance à l'utilisation normale du produit (exemple : utilisation d'un ordinateur et de ses logiciels, navigation sur internet, etc.). Ces prestations peuvent être réalisées à la demande du Client, aux conditions de l'article 5.1.b).

b. Scellés de garantie et modifications non autorisées

L'altération totale ou partielle des scellés de garantie holographiques numérotés apposés sur un produit vendu par le Prestataire, ainsi que toute modification ou manipulation effectuées par un autre intervenant que le Prestataire, entraîne l'annulation de la garantie.

c. Utilisation anormale et sinistre

Les garanties ne sont pas applicables en cas de perte ou vol du produit. Sont également exclus les dégâts résultant d'une utilisation anormale ou non conforme, ainsi que ceux causés par des événements extérieurs tels que d'origines électriques (réseau du gestionnaire de réseau électrique et/ou installation du Client), la foudre, les incendies, dégâts des eaux, ou toute autre cause étrangère au produit (ex : fumée, tabac, environnement inadapté, etc.).

d. Système d'exploitation et fin de support éditeur

Le Client est informé que l'arrêt du support d'un système d'exploitation (ex : Windows par Microsoft, MacOS/iOS par Apple, etc.) relève d'une décision unilatérale de l'éditeur et ne

saurait engager la responsabilité du Prestataire. Le matériel fourni reste couvert par les garanties applicables, lesquelles portent exclusivement sur son bon fonctionnement matériel. En conséquence, toute demande liée à la migration vers un autre système d'exploitation, notamment lorsque celle-ci est rendue impossible en raison des exigences techniques imposées par l'éditeur, ne constitue pas un défaut du produit et ne peut être prise en charge au titre de la garantie.

e. Modalités de prise en charge et interventions associées

Sauf mention contraire, le Client est tenu d'apporter le produit concerné sur rendez-vous au Prestataire à l'adresse définie à l'article 2, aux fins de prise en charge au titre de la garantie. Toutefois, le Prestataire peut, à sa seule initiative, proposer un déplacement au domicile du Client afin de récupérer le produit ou d'effectuer un diagnostic sur place. Dans ce cadre, le Prestataire se réserve la possibilité de procéder à une réparation immédiate sur site, si les conditions techniques et matérielles le permettent. Cette intervention reste alors couverte par la garantie. En revanche, toute demande complémentaire du Client à l'occasion de cette intervention, notamment la mise en place d'une solution de remplacement temporaire, la configuration d'équipements existants ou toute autre prestation de service, constitue une prestation distincte ne relevant pas de la garantie. Ces prestations feront l'objet d'une facturation séparée selon les conditions prévues à l'article 5.1.b).

f. Données personnelles et sauvegarde

Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données personnelles. Il lui appartient d'effectuer régulièrement toute copie de sauvegarde nécessaire, y compris avant toute intervention du Prestataire, qu'elle soit réalisée au titre de la garantie ou hors garantie. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de la perte, de l'altération ou de la corruption de données, survenue notamment à la suite d'une panne, d'une intervention technique, d'une réparation, d'un remplacement de matériel ou d'une réinstallation du système. Les opérations de récupération de données constituent des prestations distinctes, réalisées sur demande du Client et faisant l'objet d'un devis préalable sur mesure en fonction de la nature de la panne et

des contraintes techniques. Ces prestations ne sont pas couvertes par la garantie.

Article 8 : Droit de rétractation (pour les contrats conclus à distance)

1. Principe

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation sans donner de motif ni payer de pénalité.

2. Exceptions

Le Client reconnaît que, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation ou dans d'autres cas spécifiques (ex : prestations personnalisées, sur mesure, commande de composants, matériaux ou pièces spécialement pour la prestation, etc.).

3. Modalités d'exercice

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision au Prestataire : par e-mail ET par courrier recommandé aux coordonnées mentionnées dans l'article 2. Le client devra renvoyer, le cas échéant, tout matériel fourni par le Prestataire. Le Prestataire remboursera le Client des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande de rétractation et ou du matériel, s'il y en a, hors frais de retour engagés par le client.

Article 9 : Responsabilité

1. Limitation de responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable des dommages indirects (perte d'opportunité, perte de chiffre d'affaires, etc.) subis par le Client. La responsabilité du Prestataire est limitée au montant payé par le Client pour la prestation litigieuse.

2. Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée par un cas de force majeure

(grève, pandémie, catastrophe naturelle, etc.).
Les obligations sont alors suspendues pendant la durée de l'événement.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Sauf dispositions contraires, le Prestataire reste le titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle sur les éléments (documents, méthodes, outils) fournis dans le cadre de la prestation. Le Client dispose d'un droit d'utilisation strictement personnel et non cessible. Toute reproduction ou représentation sans autorisation préalable est interdite.

Article 11 : Données personnelles

Le Prestataire collecte et traite les données personnelles du Client conformément à la législation en vigueur (RGPD, Loi Informatique et Libertés, etc.). Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition pour des motifs légitimes, qu'il peut exercer en contactant le Prestataire (coordonnées indiquées à l'article 2).

Article 12 : Médiation et règlement des litiges

1. Réclamation

En cas de litige, le Client est invité à contacter en premier lieu le service client du Prestataire pour trouver une solution amiable.

2. Médiation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige.

3. Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable, tout litige sera porté devant les tribunaux compétents du lieu du domicile du Client.

Article 13 : Dispositions finales

Si l'une des clauses des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.