

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

I – Définitions

Jet Comm Informatique est une S.A.R.L. immatriculée au R.C.S. de Paris sous le numéro 444 077 556 au capital de 7 500 € et dont le siège social est situé au 38, Rue Servan, 75011 PARIS, fournit toute prestation de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil et dépannage informatique). Est dénommé client le bénéficiaire des prestations de Jet Comm Informatique. Sont dénommés agents les techniciens informatiques intervenants pour le compte de Jet Comm Informatique. Est dénommé panne tout dysfonctionnement des équipements informatiques appartenant au client. Est dénommé prestations les services assurés par Jet Comm Informatique sur le lieu de résidence du client ou à distance. Est dénommé produit les offres commerciales Jet Comm Informatique mises à disposition du client pour régler les prestations. Jet Comm Informatique intervient tant sur les pannes logicielles que sur les pannes matérielles.

Article 2 : Objet : Les Conditions générales définissent les modalités et conditions d'utilisation des services proposés par l'entreprise Jet Comm Informatique.

Article 3 : Description : Jet Comm Informatique fournit un ensemble de services portant sur des équipements informatiques sur demande expresse du client. Les prestations sont réalisées chez le client ou en atelier.

II - Interventions

II-1. Délais d'intervention

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel du Client, réceptionné par Jet Comm Informatique pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Ces horaires de permanence téléphoniques sont indiqués ci-dessous et peuvent être susceptibles de varier raisonnablement. Jet Comm Informatique ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention.

II-2. Plages horaires

Jet Comm Informatique se tient à disposition du lundi au vendredi (hors jours fériés et fermetures pour congés) de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. Néanmoins il peut arriver occasionnellement que tous nos techniciens soient occupés avec d'autres clients et donc indisponibles dans cette plage horaire.

En cas d'intervention hors des heures d'ouverture, il sera compté pour la facturation une majoration de la durée effective du dépannage, en fonction des plages horaires suivantes :

majoration de 50 % de 06h à 09h et de 18h à 24h.

majoration de 100 % de 00h à 06h et à toute heure les dimanches et jours fériés.

II-3. Rayon d'action

Jet Comm Informatique intervient dans un rayon de 3 km autour de PARIS (75). Tout dépassement sera facturé en sus du montant total.

Jet Comm Informatique intervient sur le site indiqué sur le devis accepté. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client.

II-4. Demandes d'intervention

Jet Comm Informatique intervient seulement sur demande expresse du client. Le client contact Jet Comm Informatique par l'un des moyens suivants mis à disposition : par téléphone au 0 950 335 335 au tarif appliqué par l'opérateur téléphonique du client ou par email avec confirmation ou non de la part de Jet Comm Informatique. Un agent détermine avec le client la nature de la prestation à effectuer.

II-5. Réparation

Lors de son intervention, Jet Comm Informatique conseillera au client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement déchargée si le client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par Jet Comm Informatique dépendront des délais de livraisons de ses fournisseurs et /ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, Jet Comm Informatique indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel (sur acceptation de devis). Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Selon l'option choisie par le client, Jet Comm Informatique pourra prêter (en fonction des disponibilités) un matériel équivalent à celui défectueux pendant le temps nécessaire à sa réparation et ou son remplacement. Jet Comm Informatique est libre dans le choix du matériel prêté. Le Client aura la garde des produits et matériels qui lui seront prêtés avec toutes les conséquences de droit qui en découlent. Il devra notamment les assurer contre tout risque de perte, vol, ou dégradation, et les utiliser en bon père de famille. A défaut pour le Client de restituer ces matériels dans l'état qui lui avaient été confiés, Jet Comm Informatique serait fondée à lui réclamer le prix nécessaire pour leur remplacement ou leur réparation.

II-6. Télémaintenance

La télémaintenance nécessite l'exécution d'une application sur le matériel du Client. L'exécution sera automatiquement interrompue au redémarrage du matériel. Jet Comm Informatique n'est pas responsable de l'utilisation hors télémaintenance de l'outil. Le client s'engage lors de l'acceptation de la télémaintenance à recevoir la facture par la voie électronique. Le règlement devra être envoyé à l'adresse indiquée sur la facture dans un délai d'une semaine. La télémaintenance est réservée aux clients ayant déjà été facturés par Jet Comm Informatique et ayant une connexion d'un débit d'au moins 1 Mbps

III - JET COMM Informatique

III-1. Obligations de Jet Comm Informatique

Jet Comm Informatique s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans les présentes conditions générales de vente. Exonération de responsabilités : Le client est informé que les prestations de Jet Comm Informatique, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de Jet Comm Informatique. De convention expresse entre les parties, Jet Comm Informatique n'est soumise, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

III-2. Limites des Prestations

Jet Comm Informatique ne pourra assurer ses prestations, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une prestation de Jet Comm Informatique notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client. Jet Comm Informatique peut immédiatement cesser d'assurer

ces prestations, si de l'avis raisonnable de l'agent, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le client d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession. Le cas échéant, la prestation sera entièrement due quel que soit le produit auquel le client aurait souscrit. Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de Jet Comm Informatique en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

IV - Obligations et responsabilités du client

Le client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD, DVD, etc.), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la panne. Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations de Jet Comm Informatique et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Jet Comm Informatique sont et restent à sa charge. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations. Le client est responsable des données enregistrées sur le matériel manipulé par l'entreprise Jet Comm Informatique. Le client conserve la propriété et la responsabilité du contenu sauvegardé sur les matériels, en particulier concernant les fichiers soumis à des droits d'auteurs, ou licence d'utilisation. Jet Comm Informatique ne pourra pas être rendu responsable de l'éventuelle perte ou altération des données. Le client devra s'assurer de la protection des données stockées par la réalisation d'une sauvegarde. Jet Comm Informatique peut réaliser et facturer cette tâche sur demande expresse du client en début d'intervention. Le client s'engage à communiquer tous les documents techniques, média d'installation et numéro de licence nécessaires pour l'intervention. Il devra détenir tous les droits d'utilisation ou licence des logiciels ou matériels utilisés. Le client doit systématiquement être présent ou se faire représenter lors de l'intervention. Toutes demandes d'annulation doivent être communiquées à Jet Comm Informatique au moins une heure avant le rendez-vous. Le cas échéant, Jet Comm Informatique sera dans l'obligation de facturer les frais de déplacements. Licences : La ré-installation des logiciels ne peut être effectuée uniquement sur présentation de l'une des preuves d'acquisition de la licence d'utilisation : Certificat, cd-rom original. Aucun autre document ne sera accepté. Jet Comm Informatique n'est pas responsable de la provenance des logiciels déjà installés.

V - Tarifs

Les tarifs des prestations s'entendent en euros (€) hors taxes (HT). La TVA appliquée est de 20 %. Ils sont communiqués au client lors de l'entretien téléphonique avec l'agent et validés d'un commun accord entre le client et Jet Comm Informatique. Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention. Toute prestation fait l'objet d'une facturation minimale de 1/2 heure et ce quelle que soit la durée de la prestation. S'il y a déplacement, il n'est pas compris dans le tarif horaire, mais est comptabilisé en supplément. Les détails du coût du déplacement sont indiqués dans les tarifs communiqués au client.

Jet Comm Informatique se réserve le droit de modifier ses tarifs sans préavis. En cas de prestations supplémentaires imprévues, le client sera tenu informé du surcoût entraîné, il aura la possibilité d'interrompre l'intervention. Dans ce cas, il devra régler la durée de l'intervention déjà réalisée avec un minimum d'une demi-heure ainsi que les frais de déplacement.

VI - Contrat de Maintenance

Les contrats de maintenance sont régulièrement mis à jour et leurs conditions mises à jour annulent et remplacent celles conclues entre JETCOMM et ses clients à la date de leur signature.

La version en cours est la 3.0 et est détaillée comme suit :

Contrat de Maintenance Informatique et Réseau	
Référence du contrat :	contrat maintenance N°XXXXXXXXXXXXXX
Type de contrat :	contrat maintenance annuel aux limites suivantes :
Version :	3.0
	XX Postes + XX Serveur(s) + XX Environnement(s) réseau (et globalement limité à XX Heures)
ENTRE :	
La Société « JET COMM Informatique », S.A.R.L inscrite au RCS de Paris sous le numéro B 444077556	
38, Rue Servan - 75001 PARIS, représentée par XXXXXXXXXX , ci-après dénommée « La Société »	
D'une part,	
ET	
La société « XXXXXXXXXXXX », Société à XXXXXXXXXXXXXX	
Inscrite au RCS de XXXXXXXXXXXX sous le numéro	
Siège social : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Tél : XXXXXXXXXXXX	
Représentée par XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ,	
Ci-après dénommée « Le Client »	
D'autre part.	
Il est arrêté et convenu ce qui suit :	
CONTEXTE ET OBJET DU CONTRAT	
Aujourd'hui, pratiquement aucune société ne pourrait travailler sans l'aide précieuse de l'informatique qui est devenu un outil pratique voir incontournable dans la plupart des domaines. Il est devenu capital de pouvoir compter sur une informatique rapide et fiable, mais les pannes et les incidents pour diverses raisons demeurent fréquents (mauvaise manipulation, BUG, virus ou problèmes matériels). Suite à ce constat nous avons mis en place un contrat de maintenance forfaitaire pour un coût modéré. Simple et clair, il vous déchargera de vos problèmes informatiques et vous permettra de vous appuyer sur un seul interlocuteur pour tout votre parc informatique. JET COMM, grâce à ces collaborateurs riches de plus de 10 ans d'expérience et de passion dans les différents domaines informatiques, deviendra votre interlocuteur privilégié pour vos besoins informatiques (conseils, maintenance, ...).	
Valable 1 an, le présent contrat vous donne droit annuellement, à une maintenance de votre parc Informatique (listé et limité en entête). Qu'il s'agisse de maintenance ou de l'installation d'un nouveau périphériques (hors serveurs/machines), vous bénéficiez d'un tarif fixe et connu à l'avance bien inférieur aux coûts habituels d'une intervention occasionnelle.	
OBLIGATIONS DE LA SOCIETE	
La Société s'engage par le présent contrat à fournir au Client les prestations suivantes :	
>	Installation de nouveau périphérique informatique (hors machine / serveurs),
>	Assistance en cas de problème survenant sur le parc PC
>	Installation et mise en route de logiciels d'application courante et/ou assistance à l'installation et la mise en route (hors applications spécifiques devant être liées à un contrat de maintenance éditeur),
>	Assistance complémentaire (conseil, analyse),
>	Maintenance applicative réseau.
L'intervention peut s'effectuer par téléphone, Email, télémaintenance ou par le déplacement d'un technicien.	
La solution d'assistance choisie incombe à la Société suivant la nature du problème posé.	
Les interventions sont limitées à l'adresse du Client susmentionnée et aux périphériques décomptés en entête de ce contrat.	

En cas d'ajout de matériel maintenu dans le cadre du présent contrat, la tarification mensuelle sera incrémentée comme suit dès la facturation suivante: Poste de travail ou Ordinateur portable supplémentaire : 30 € HT par mois et par machine, Serveur supplémentaire 45 € HT par mois, imprimante et périphériques divers ou nomades 15 € HT par mois.

OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client fera connaître à la Société la disposition des locaux où le matériel est installé. Ces locaux devront présenter les garanties nécessaires pour éviter toute détérioration du matériel. A cet effet, ils seront équipés et aménagés par le Client notamment les branchements au réseau électrique et la fourniture du courant approprié, si nécessaire. Le conditionnement d'air ou tout autre aménagement particulier ainsi que les dispositifs de sécurité et de secours sont à la charge du Client.

DUREE RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de XX mois, prenant effet à la signature du contrat. Il est reconductible tacitement, par période annuelle, sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'une des parties à l'autre partie trois mois au moins avant la date d'échéance. Tout contrat entamé (ou non résilié dans les délais indiqués) est dû dans son intégralité annuelle. En cas de cessation d'activité du client durant la période de validité du contrat, aucun remboursement du prorata restant n'est possible.

PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

La Société mettra à la disposition du Client un technicien sur simple demande du Client, à hauteur des limites fixées en entête de ce contrat (à utiliser librement pendant l'année de la durée du contrat). Cette intervention constitue la partie fixe de la Redevance mensuelle qui s'élève à XX Euros HT payable au 1er jour de validité de la période au trimestre (le 1^{er} du trimestre civil) par prélèvement automatique. Si le démarrage du contrat intervient dans le courant du trimestre civil, le prorata au mois complet sera calculé et prélevé au moment de la signature du contrat, pour la période allant de la signature à la fin du trimestre civil. Le Client pourra faire appel à la Société dans la limite des jours ouvrables (hors jours fériés, jours de formation et congés de la société) dans la tranche horaire de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Les interventions en dehors de ses horaires sont soumises à un tarif spécial et à l'acceptation préalable de la Société.

Les déplacements inclus sont limités au nombre de XX par an. Tout dépassement supplémentaire sera facturé en sus au tarif d'un déplacement, soit 50 € HT par déplacement.

Les heures sont décomptées selon le modèle suivant :

- Les télé-interventions distantes de moins de 15 minutes ne sont pas décomptées (incluses au forfait).
- Les télé-interventions distantes de plus de 16 minutes sont décomptées du forfait à l'heure pleine.
- Les interventions sur site sont décomptées du forfait par tranche de 1 heure minimum.
- Les interventions au-delà de la 1^{ère} heure sont décomptées du forfait par tranche de 1 d'heure.

En cas de dépassement de la limite horaire annuelle, le Client pourra au choix : faire évoluer son contrat pour un contrat plus important avec un nouvel engagement d'un an ou simplement utiliser des heures supplémentaires selon le décompte et taux suivant.

Redevance Mensuelle = XX € HT + (XX € HT*(Nombre d'heure supplémentaire.))

Ne s'agissant pas d'un achat d'heures, le client ne peut prétendre à aucun remboursement d'heure en fin de période, si la limite stipulée n'est pas atteinte.

A sa date anniversaire le contrat sera automatiquement ajusté au palier de maintenance supérieur.

En cas de non-paiement des redevances mensuelles à la date d'échéance inscrite sur la facture émise par la Société au Client, la Société pourra résilier le contrat de plein droit après une mise en demeure demeurée infructueuse pendant 15 jours. Dans ce cas, les redevances mensuelles à échoir jusqu'à la prochaine date anniversaire du contrat devant être payées par le client. Tout retard de paiement entraîne des pénalités comme prévu dans les conditions générales de vente.

MODIFICATION DES TARIFS

Les tarifs sont fixés pour une année et sont généralement révisés par la Société en fin d'année à hauteur de 5% HT. l'an au maximum.

En cas de non acceptation des nouveaux tarifs, le Client aura la possibilité d'aviser la Société de son refus par lettre recommandée avec accusé de réception.

CESSION DU CONTRAT

Ni Client ni la Société ne peuvent céder le contrat à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie.

En cas d'absence de réponse sous 15 jours à compter de la réception de la demande écrite, la partie sollicitée sera réputée avoir refusé la cession.

CLAUSE DE LIMITATION DE RESPONSABILITE

La Société ne pourra être considérée comme défallante dans l'exécution de ses obligations découlant du contrat, en cas de survenance d'un événement de force majeure ou de circonstances assimilées. Conformément à l'article 1148 du code civil, un tel événement ne fait que suspendre les obligations des parties.

Si la responsabilité de la Société devait être retenue pour une raison quelconque, elle serait en tout état de cause limitée au montant correspondant à 1 mois de redevances.

APPLICABLE - LITIGES DROIT

Le présent contrat est soumis au droit français au cours de son exécution ou à son terme.

Les litiges qui naîtraient de la formation ou de l'exécution de celui-ci, seront portés à la connaissance des tribunaux du lieu du défendeur.

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations conserveront leur pleine validité sauf si elles présentent un caractère indissociable avec la disposition non valide.

En cas de difficulté ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit de cet accord.

Le présent contrat implique l'acceptation par le Client de nos conditions générales de vente disponibles et mises à jour sur

www.jetcomm.fr/cgv.pdf.

VI - Garantie

Les interventions de Jet Comm Informatique sont garanties, à cet effet, Jet Comm Informatique prend en charge les frais de déplacements et d'intervention engendrés par le renouvellement d'un problème identique sur le même matériel et le même site, et cela dans les cinq jours suivants l'intervention. Jet Comm Informatique s'engage à intervenir au plus tard dans le mois qui suit la demande du client.

La garantie ne s'appliquera pas si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites sur la compatibilité des logiciels et des matériels en place par rapport aux résultats demandés. Notre garantie ne s'appliquera pas si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de la prestation de Jet Comm Informatique mais est due à toute autre cause et notamment à un virus informatique ou liée à une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du client. La garantie du matériel distribué et / ou installé par Jet Comm Informatique est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables. Jet Comm Informatique se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation. Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées. De même, la garantie ne s'applique pas si Jet Comm Informatique est amené à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le paiement, celui-ci ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

VII – Règlement :

Sauf indication contraire dans le cadre d'un produit modifiant expressément les modalités de règlement, le règlement par le client est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement à l'agent par l'un des moyens de paiement accepté par Jet Comm Informatique : chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre de Jet Comm Informatique, ou espèces. La facture sera envoyée au client par email dans un délai maximum de 8 jours ouvrés après l'issue de la prestation. Les tarifs communiqués au client précisent les modalités de facturation et de règlement spécifiques à chaque produit.

Dans le cas d'un dépannage en atelier, et de non-paiement, l'entreprise Jet Comm Informatique conservera le matériel jusqu'à acquittement complet de la somme due.

En tous les cas, bien que le taux horaire des prestations ait été validé d'un commun accord entre le client et Jet Comm Informatique, le client a toute la liberté pour refuser le commencement de la prestation. Jet Comm Informatique s'engage en cas de surcote imprévisible au préalable au commencement de la prestation à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre la prestation. Le cas échéant, Jet Comm Informatique sera dans l'obligation de facturer au client la durée déjà réalisée de la prestation au taux horaire prévu. Les tarifs des prestations et des produits sont modifiables sans préavis.

VIII - Confidentialité :

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont Jet Comm Informatique aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à Jet Comm Informatique en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

IX - Légal :

Conformément à l'article 227-22 du Code pénal, tout contenu portant atteinte aux bonnes mœurs sera systématiquement signalé aux autorités compétentes. Conformément à la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, Jet Comm Informatique s'engage à utiliser les données à caractère personnel du client que pour les besoins des services appliqués aux matériels du client. Tous litiges est de la compétence exclusive du tribunal de Paris.

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du client et rien ne limite les droits statutaires du client en tant que consommateur.

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Paris.