

Conditions générales de vente

Les présentes conditions sont conclues entre :

3 ITECH, SAS au capital social de 10 000 €, prestataire de services informatiques, domiciliée au 4 Impasse du Haut Village, 10150 AUBETERRE, immatriculée au RCS de TROYES, SIRET 852 153 303 00015, ci-après nommée « 3 ITECH » ou « le prestataire ».

Et

Tout client professionnel ou particuliers ayant recours aux services de 3 ITECH.

Article 1 : Objet, acceptation, modification

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles 3 ITECH s'engage avec le client. Les services proposés par 3 ITECH concernent l'achat, la vente, la location, la réparation, l'installation de tout matériel informatique, logiciel, accessoire et de tout produit bureautique, la réalisation de toute prestation de services dans le domaine de l'informatique, notamment la maintenance, l'installation, le dépannage, l'assistance, la formation, la numérisation, la récupération de données, l'audit, le conseil, la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels, l'exploitation de matériel informatique et bureautique, la gestion de nom de domaine, l'achat, la vente, la location, la réparation, l'installation de tout matériel électrique et câblage.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de services correspondant à ses besoins et avoir reçu de 3 ITECH toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par 3 ITECH sont réalisées conformément aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet <https://3itech.fr/CGV-3ITECH.pdf> ou sur simple demande. Toute commande passée par le client auprès de 3 ITECH implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 – 3 ITECH 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 <https://www.3itech.fr>.

Article 2 : Obligations et responsabilité de 3 ITECH.

2.1 – 3 ITECH s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans le contrat. 3 ITECH 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 du matériel, du logiciel ou des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de 3 ITECH, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, 3 ITECH ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de 3 ITECH 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, 3 ITECH 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. Il demeure donc à la charge du client de souscrire à une assurance pour se protéger de tout dommage éventuel sur ses données.

2.3 – L'hébergement des sites Internet conçus par 3 ITECH engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le client : en aucun cas 3 ITECH ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

2.4 – 3 ITECH se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail 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 de 3 ITECH (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. 3 ITECH n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

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 de 3 ITECH pour être déposé auprès des services de police compétents. La société 3 ITECH poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

3.4 – Sauf contrat particulier souscrit, il appartient au client de prendre des mesures pour sauvegarder ses données sensibles et de s'assurer de leur bon fonctionnement.

Article 4 : Cas particuliers.

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, 3 ITECH ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

4.1 – Ne seront pas pris en charge : le paramétrage des périphériques non informatique, les logiciels spécialisés professionnels (dont l'installation et la maintenance sont du domaine de responsabilité de leur éditeur), les machines équipées de systèmes d'exploitation abandonnés par les constructeurs, tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide, les demandes rentrant dans le cadre d'activités illégales, la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers, les logiciels dans une langue autre que le français ou l'anglais, 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 systèmes d'exploitation autres que Microsoft Windows 7 ou ultérieur (distribution GNU/Linux, Mac OS et autre systèmes d'exploitation alternatifs), les systèmes d'exploitation Windows pour serveur abandonnés par Microsoft, les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard), 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), l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle).

4.3 – Afin d'apporter le meilleur service possible, le prestataire se réserve le droit de sous-traiter certaines opérations spécifiques auprès de ses partenaires.

Article 5 : Tarifs.

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par 3 ITECH sont disponibles par téléphone ou par mail à l'adresse contact@3itech.fr. Les tarifs sont exprimés en euro hors taxes et sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord avant toute intervention.

5.2 – En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, 3 ITECH s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, 3 ITECH facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.3 – Dans le cadre d'un dépannage sur site, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, empêchant donc l'exécution de l'intervention, le client sera facturé à hauteur d'une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.4 – Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois à compter de l'envoi de la facture ou du devis sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par 3 ITECH.

Article 6 : Conditions et modalités de paiement.

Conditions générales de vente

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de 3 ITECH est fait à réception de la facture par chèque à l'ordre de 3 ITECH, virement ou prélèvement.

6.2 – Le paiement des prestations effectuées à la suite d'un devis s'effectue en deux temps : un acompte de 30% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Pour les marchandises, le solde devra être payé à réception de ces dernières.

6.3 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, 3 ITECH 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. 3 ITECH 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. Pendant la durée de l'impayé, le prestataire sera déchargé de toute obligation de faire ou de livrer.

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 peut être résilié de plein droit et sans pénalité trois (3) mois avant son échéance annuelle par lettre recommandée. Il est tacitement renouvelé chaque année à échéance. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par 3 ITECH des sommes déjà versées et restera redevable de son contrat jusqu'à son échéance annuelle.

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).

Article 8 : Garanties.

Les produits commercialisés par 3 ITECH disposent d'une garantie constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). En cas de panne, ces produits feront l'objet d'un retour en garantie directement chez le constructeur selon les modalités prévues par ce dernier.

Article 9 : Réserve de propriété.

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, 3 ITECH 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, 3 ITECH 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 11 : Protection des données personnelles.

3 ITECH respecte la vie privée de ses utilisateurs et clients et s'engage à ce que toutes les informations qu'il recueille, permettant d'identifier ce dernier soient considérées comme des informations confidentielles. Les informations recueillies sont traitées par la société 3 ITECH, sis à 4 impasse du Haut Village – 10150 Aubeterre, responsable de traitement pour la gestion de vos demandes, commandes, inscriptions et de vos abonnements. La collecte des informations du Client est essentielle à la fourniture de nos services et à la gestion des abonnements. Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces services.

Si le Client a donné son accord lors de son inscription, de son abonnement ou, une fois inscrit ou abonné, en modifiant ses informations personnelles en ligne, ses informations peuvent également servir à la constitution d'un fichier clientèle à des fins de prospection commerciale. Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation et sont destinées aux personnes nécessaires à leur traitement au sein de la société ainsi qu'à des sous-traitants dès lors que le contrat signé entre les sous-traitants et le responsable du traitement fait mention des obligations incombant aux sous-traitants en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données (article 28 du Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679) et précise notamment les objectifs de sécurité devant être atteints. Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par la société 3 ITECH. Les prestataires intervenant sur le Site pour le compte de 3 ITECH peuvent avoir accès ou communication de tout ou partie de ces informations en raison des prestations effectuées. Dans ce cas, la société 3 ITECH s'engage à assurer un niveau de protection adéquat à vos données. Les prestataires de services avec lesquels 3 ITECH travaille pour la gestion des commandes et abonnements ainsi que pour l'exécution de certains services que 3 ITECH propose (facturation, paiement, recouvrement, satisfaction client, etc...) pour les finalités précédemment mentionnées, et uniquement dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées. Ces prestataires pourront être amenés à contacter directement le Client à partir des coordonnées qu'il a communiqué. 3 ITECH exige de manière stricte de ses prestataires de services qu'ils utilisent les données personnelles des Clients uniquement pour gérer les services qu'il leur demande de fournir. 3 ITECH demande également à ces prestataires de toujours agir en conformité avec les lois applicables en matière de protection de données personnelles et d'accorder une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité de ces données. Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD), le Client peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant : contact@3itech.fr. Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le consentement au traitement des données personnelles étant une obligation du RGPD, avant d'offrir un abonnement, le Client doit s'assurer que la personne concernée accepte de communiquer son adresse e-mail et ses coordonnées postales à 3 ITECH.

11.2 – Archivage –Preuve

3 ITECH archive les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés de 3 ITECH seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties. Article

12 : Loi applicable et réclamations/contestations.

12.1 – 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 3 ITECH afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige ou la contestation sera de la compétence du tribunal de commerce du siège social du prestataire.

12.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par 3 ITECH doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en mentionnant les numéros et date de la facture d'achat, le numéro client, 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.

12.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours suivant 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 3 ITECH n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Article 13 : Acceptation de l'acheteur

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs et barèmes sont expressément agréés et acceptés par l'acheteur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à ses prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.