

### PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente représentent l'ensemble des stipulations qui constituent l'offre émise par la société EXPERT SA à destination de tout acquéreur potentiel de ses produits d'édition, d'hébergement ou de services. La société EXPERT SA sera désignée dans le texte ci-après par "EXPERT SA". L'acquéreur sera désigné dans le texte ci-après par "Le Client". Le fait de passer commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes conditions générales de vente. Toute condition contraire posée par Le Client est inopposable à EXPERT SA.

EXPERT SA se réserve toutefois le droit de ne pas satisfaire une commande qui lui serait soumise. EXPERT SA ne peut être contractuellement liée par aucun autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment prospectus, catalogues ou articles venant du site Internet, lesquels n'ont qu'une valeur indicative. Le Client ne pourra pas non plus opposer ses conditions générales d'achat. EXPERT SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions, dans les conditions définies à l'article 11.

Le fait, pour EXPERT SA, de ne pas se prévaloir de ces conditions à quelque moment que ce soit ne vaut pas renonciation à celles-ci.

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales ont vocation à compléter les dispositions particulières insérées dans les contrats d'installation et de mise à disposition et celui régissant la maintenance du matériel informatique. Dans le cas où une disposition dans les conditions générales de vente serait contraire aux stipulations contractuelles, ces dernières primeront. Les contrats comprennent la mise à disposition d'adresses emails, la gestion de noms de domaines, d'un antispam et d'un antivirus selon l'option choisie sur le bon de commande ou proposition commerciale signée par Le Client.

### ARTICLE 2 - FORMULES – DURÉE

Le contrat de maintenance du matériel informatique est conclu pour une durée de un (1) an. Cette période court à compter de la date d'application effective du contrat, c'est-à-dire à la date de la première facturation du service. Le contrat est tacitement reconductible à la date anniversaire de la prise d'effet du contrat, pour une même durée et dans les mêmes conditions que le contrat précédemment conclu, sous réserve de l'éventuelle augmentation des tarifs, en application de la clause d'indexation applicable à l'article 15. Le tarif de l'abonnement ne varie pas en fonction de l'utilisation du service de maintenance. Ainsi, tout remboursement ou report sur l'année suivante sera exclu.

Le Client pourra souscrire à de nouvelles options et enlever à tout moment de la relation contractuelle. Cette souscription emporte résiliation de l'ancien contrat et souscription simultanée d'un nouveau contrat qui obéira aux règles mentionnées dans le paragraphe précédent. C'est cette date de souscription qui sera prise en compte pour la reconduction tacite et les possibilités de résiliation.

### ARTICLE 3 - TARIFS ET MODES DE RÈGLEMENT

Si le Client choisit d'acquérir le matériel par le biais d'EXPERT SA, les tarifs correspondant sont précisés dans le contrat. Un acompte de 30% sera demandé avant qu'il soit procédé à la livraison. La somme restante sera due une fois l'installation et la mise en service des machines effectuées. Ce montant n'inclut pas les frais de livraison qui restent à la charge du Client. Si le Client choisit un autre mode d'acquisition ou de financement du matériel, ces conditions ne s'appliquent pas. Le Client devra alors se reporter aux conditions tarifaires applicables à la vente du matériel. Les tarifs correspondant à l'accès au service Expert Assistance sont précisés dans le formulaire d'abonnement. Ils n'incluent pas en particulier les coûts de consommation téléphonique.

Un tarif spécifique à destination des associations de collectivités est proposé. Pour tout renseignement, contacter [info@expertsa.fr](mailto:info@expertsa.fr)

Pour devenir Client, il convient d'ouvrir un compte en contactant un commercial EXPERT SA. Plusieurs modes de règlement sont proposés :

- soit par prélèvement automatique via notre formulaire "autorisation de paiement" ;
- soit par chèque libellé à l'ordre de "EXPERT SA" (envoi par la poste accompagné du bon de commande rempli et signé), le compte sera ouvert à réception du règlement.

Les modes de règlements autorisés sont définis au cas par cas avec EXPERT SA

### ARTICLE 4 – MISE EN SERVICE – ENTRETIEN – GARANTIE

Lorsque le Client a acquis le matériel par le biais de EXPERT SA, les techniciens assurent la mise en service du matériel dans le délai maximum d'un (1) mois après la livraison sous réserve de la bonne exécution des travaux nécessaires à l'implantation. Si toutefois,

EXPERT SA ne peut pas installer l'équipement en raison de travaux défectueux ou de toute autre cause dont les techniciens ne seraient pas responsables, le Client sera dans l'obligation de payer l'intégralité de la facture, même si l'installation et/ou la mise en service est reportée. En cas de problème lié aux machines installées par EXPERT SA, il sera procédé gratuitement au remplacement ou à la réparation de celles-ci par le constructeur si la garantie le prévoit.

En cas d'intervention de notre service technique sur site, il appartient au Client de nous donner la possibilité d'accéder aux machines. Les éventuels frais engendrés par cette obligation restent à la charge du Client. Les travaux de réparation, d'entretien, de même que les fournitures additionnelles livrées en cours de montage sont facturées mensuellement et payables au comptant net et sans escompte indépendamment de la commande principale après que l'installation ait été effectuée.

EXPERT SA ne donne aucune garantie relativement aux machines. Elle ne sera que l'intermédiaire entre le fabricant et le Client. C'est le fabricant qui détermine les conditions et modalités de la garantie.

Elle n'est valable que si la mise en route et les réparations ont été réalisées par un technicien EXPERT SA ou par le réparateur fabricant des machines.

Pour pouvoir invoquer le bénéfice de ces dispositions, Le Client doit aviser EXPERT SA sans retard et par écrit des vices qu'il impute au matériel et fournir toutes justifications quant à la réalité de ceux-ci. Il doit donner à EXPERT SA toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Les frais de transport du matériel ou des pièces défectueuses ainsi que celui du retour du matériel ou des pièces; réparés ou remplacés, sont à la charge du Client de même qu'en cas de réparation sur l'aire d'installation les frais de voyage et de séjour de nos techniciens, selon l'abonnement du Client (Expert Assistance ou non).

Les anciennes pièces remplacées gratuitement sont remises à la disposition de EXPERT SA et redeviennent sa propriété. La responsabilité de EXPERT SA est strictement limitée aux obligations ainsi définies et il est de convention expresse que nous ne serons tenus à aucune indemnisation envers Le Client pour tout préjudice subi tel que: accident aux personnes, dommages à des biens distincts de l'objet du contrat ou manque à gagner.

Si le Client choisit un autre mode d'acquisition ou de financement du matériel, ces conditions ne s'appliquent pas. Le Client devra alors se reporter aux conditions applicables à la vente du matériel. Lorsque des garanties sont données quant à des résultats industriels ou économiques, les conséquences de cet engagement doivent faire l'objet d'une convention expresse entre les parties. Si les résultats ne sont pas atteints, et à défaut de pénalités spécifiées, celles-ci ne pourront dépasser une somme totale égale au maximum à 5% de la valeur hors taxe en atelier ou en magasin du matériel ou de la partie du matériel en cause.

### ARTICLE 5 –ACCÈS AU SERVICE

L'accès à notre hotline 0820 020 330 est possible du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h hors jours chômés sauf cas de force majeure ou interventions de maintenance. En cas de difficultés d'accès au service, le Client peut accéder aux services d'assistance d'EXPERT SA par e-mail à [technique@expertsa.fr](mailto:technique@expertsa.fr)

### ARTICLE 6 –RESPONSABILITÉ

EXPERT SA n'est pas responsable des problèmes techniques qui ne sont pas liés aux services qu'elle propose. EXPERT SA ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, au Client relativement : au serveur email, son fonctionnement, à ses composantes matérielles et logicielles, de même qu'à son accès via Internet, aux retombées, financières ou non, réelles ou appréhendées, positives ou non, résultant ou pouvant résulter de l'utilisation des services.

Toutefois, EXPERT SA, sauf faute lourde ou fraude, ne saurait voir sa responsabilité engagée, tant à l'égard du Client et de ses Clients ou de tiers quelconques, en cas de non-conformité desdites informations ou à raison de l'utilisation qui pourrait être faite de ces informations.

EXPERT SA ne pourra être en aucun cas tenu responsable de tous les dommages ou pertes subis par Le Client résultant de l'utilisation d'un programme créé ou compilé avec l'intention de nuire (notamment virus), sauf si le programme incriminé résulte directement d'une faute d'EXPERT SA, des difficultés de connexion du réseau Internet ou de difficultés ou lenteurs dans la transmission des informations ou de leur téléchargement chez Le Client, toutes pertes ou dommages à caractère financier économique accessoires ou indirects se rapportant à la fourniture du service ne sera pris en charge. EXPERT SA conseille vivement au Client de tenir à jour une sauvegarde quotidienne externalisée.

La responsabilité d'EXPERT SA en ce qui concerne l'utilisation ou la fourniture de services est en tout état de cause limitée à toutes les demandes de réparation au prix de l'abonnement.

## ARTICLE 7 - RÈGLES D'USAGE DE L'INTERNET

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et en particulier reconnaître : que les données et informations circulent sur Internet par le biais de réseaux, que ces réseaux peuvent être saturés à certaines périodes de la journée et que Le Client est le seul responsable de l'usage qu'il fait des informations.

En conséquence EXPERT SA ne pourra être tenu comme civilement responsable envers Le Client de quelconques dommages directs ou indirects découlant de l'utilisation desdites informations; qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ; que la communication par Le Client de ses éléments personnels d'identification ou d'une manière générale de toute information jugée par Le Client comme confidentielle est faite sous sa propre responsabilité; qu'il appartient au Client de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur lui permettent la consultation des informations; qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciel de la contamination par d'éventuels virus circulant.

Le Client reconnaît que lorsqu'il choisit d'acquiescer un antivirus auprès d'EXPERT SA, celui-ci ne peut être efficace à 100%. Aussi, sauf faute ou fraude, EXPERT SA ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de contamination virale des machines ou en cas d'infraction commise par un pirate.

## ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES CONTENUS

Le Client ne dispose d'aucun droit de propriété intellectuelle sur les documents téléchargés et ne peut donc rediffuser les documents qui sont disponibles sur [www.expertsa.fr](http://www.expertsa.fr)

## ARTICLE 9 - VALIDITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES

Le Client reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques réalisés par EXPERT SA et accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite et pourront lui être opposables.

## ARTICLE 10 - RÉSILIATION

En cas de violation par Le Client de l'une de ses obligations essentielles, EXPERT SA se réserve la possibilité de suspendre immédiatement et de plein droit la fourniture du Service et/ou de résilier le présent contrat après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet pendant un mois. EXPERT SA se réserve également le droit de résilier l'abonnement, sans prévenir le Client du moment où la résiliation sera effective, en cas de non-paiement du service.

Le contrat est résiliable à tout moment par EXPERT SA pour les causes susmentionnées. Le Client ne pourra en aucun cas obtenir la résiliation de son contrat avant la date susmentionnée sauf pour les cas mentionnés à l'article 2. Pour résilier son contrat, le Client doit adresser sa demande à EXPERT SA, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 3 mois avant ladite échéance. Si toutefois le Client souhaite ne plus bénéficier des services de EXPERT SA avant cette date, il pourra en faire la demande dans les mêmes formes que précédemment mais devra continuer à s'acquiescer des échéances jusqu'à la date anniversaire de la prise d'effet du présent contrat.

EXPERT SA ne prendra en compte aucune demande faite autrement que par lettre recommandée avec accusé de réception.

## ARTICLE 11 - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES OU PARTICULIÈRES

EXPERT SA se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente. Les modifications seront envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception. A la date de réception, le Client bénéficie d'un délai de 10 jours pour résilier son contrat par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de réponse ou en cas de réponse non conformes aux modalités précédemment indiquées dans les délais impartis, le Client est présumé avoir accepté les nouvelles conditions générales de vente.

## ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

EXPERT SA s'engage à ne pas exploiter directement ou indirectement à quelque titre que ce soit ni à diffuser ou divulguer les informations qu'elle détient des suites de l'utilisation de ses outils par les Clients.

## ARTICLE 13- CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

EXPERT SA se réserve expressément la propriété des marchandises et matériels livrés

jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement par Le Client d'une seule fraction du prix aux échéances convenues et quinze jours après une mise en demeure, par simple lettre recommandée avec avis de réception, demeurée sans réponse, la présente vente sera résolue de plein droit si bon semble au vendeur. Si le Client choisit un autre mode d'acquisition ou de financement du matériel, ces conditions ne s'appliquent pas. Le Client devra alors se reporter aux conditions tarifaires applicables à la vente du matériel.

## ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Le présent contrat est régi par le droit français. Tout différend découlant du présent contrat seront soumis à la compétence du tribunal de commerce de Paris.

## ARTICLE 15 - TARIFS, RÉDUCTIONS ET ESCOMPTES

Les tarifs sont déterminés en fonctions des besoins de chaque Client, à l'aide d'un devis. EXPERT SA ne pratique aucune réduction ou escompte automatiquement. Ces gestes commerciaux ne peuvent être effectués que sur négociations. Le prix du présent contrat sera indexé sur les variations de l'indice de production des services aux entreprises, applicable pour les centres d'appel. Cette indexation sera applicable chaque date anniversaire de la prise d'effet du contrat. En cas de disparition de l'indice ou de nullité de celui-ci, les parties, faute d'accord amiable, autorisent le juge à lui substituer tout autre accord équivalent.

## ARTICLE 16 - RÈGLEMENT, ÉCHÉANCES DE PAIEMENT ET PÉNALITÉS DE RETARD

Le règlement du forfait est mensuel et payable à terme à échoir. La première facture correspondra au premier mois complet d'abonnement. Il s'effectuera au moyen d'un prélèvement le premier jour de chaque mois. En cas de retard dans le paiement, des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement, égale à quarante (40) euros, seront appliquées à compter du jour suivant celui où le règlement aurait dû être opéré.

Toutes les sommes dues sont en euros.

JE DÉCLARE AVOIR LU ET ACCEPTÉ LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SANS RÉSERVE

SIGNATURE :