



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET PRESTATIONS DE SERVICES

Ces présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations prévues pour être effectuées à compter du 3 décembre 2024, et sont valables jusqu'à ce qu'une éventuelle nouvelle version vienne les remplacer.

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 Domaine d'application – Opposabilité

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de Prestations de services et s'appliquent à toutes les prestations conclues par l'entreprise P2i, domiciliée au 1 rue Ervins 62840 SAILLY-SUR-LA-LYS, SIREN 898 042 064, ci-après nommée l'entreprise P2i, auprès des clients qu'ils soient professionnels ou particuliers, concernant les services suivants : la maintenance, le support technique, la réparation, la mise à niveau sur tous types de matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (chez les particuliers ou en entreprise) et de conseils.

La signature de nos devis implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client donneur d'ordre de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions générales de prestations de services.

1.2 Tous autres documents, catalogues, publicités, notices ou prospectus ne sont fournis qu'à titre informatif et ne sont pas contractuels. Ils ne sauraient en aucun cas remplacer l'application des présentes conditions générales de prestations de services.

1.3 P2i se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes conditions générales de prestations de services et, en tel cas, de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

1.4 Le fait que l'entreprise P2i ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à celles-ci.

2. DEVIS / COMMANDES

2.1 Toutes les prestations de services donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis ou d'une offre.

2.2 Durée de validité d'un devis/offre : L'offre est constituée par P2i et, sauf précision contraire, la validité des offres et devis est limitée à 1 mois.

2.3 La signature par le client du devis ou de la commande l'engage de façon ferme et définitive.

2.4 P2i se réserve le droit d'annuler tous devis d'un client avec lequel existerait un litige commercial quelconque, quelle qu'en soit la cause.

2.5 Les devis réalisés par P2i sont gratuits.

3. DÉLAIS

Un délai de réalisation de la prestation ou de mise à disposition du matériel est indiqué dans le devis.

Tout dépassement de délais dû à des modifications par le Client donneur d'ordre et supplément de travail en dehors de la prestation prévue dans le devis initial ne pourra

engager la responsabilité de P2i et entraînera une facturation d'honoraires en supplément à la charge du client.

P2i ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de force majeure ou d'événements tels que : guerre, incendie, intempéries, pandémie, épidémie ou crise sanitaire, restriction de circulation, ou encore rupture de stock ou difficulté d'approvisionnement chez un fournisseur, coupure des réseaux de télécommunication.

4. OBLIGATION DE MOYEN

P2i s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. P2i s'engage notamment à informer au mieux le client donneur d'ordre 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 des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de P2i, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, P2i ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

5. DÉPANNAGE INFORMATIQUE À DOMICILE

5.1 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client donneur d'ordre ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.2 Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), P2i ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement une intervention de diagnostic au client.

5.3 P2i 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 donneur d'ordre risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

Dans ce cas, un déplacement sera facturé au client.

5.4 Il est de la responsabilité du client de permettre un accès facile à ses locaux ou à son domicile et de rester joignable le jour d'une intervention de l'entreprise P2i dans ses locaux ou habitation. En cas d'impossibilité d'accès (par exemple si aucune sonnette n'est présente ou si le digicode n'est pas fourni) et que le client est injoignable par téléphone, l'intervention ne pourra pas avoir lieu et donnera lieu à la facturation d'un déplacement au client.

6. RÉPARATIONS INFORMATIQUES

6.1 Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de P2i (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.

6.2 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. P2i 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. Le client est enfin informé que

l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de P2i à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par P2i sont et demeurent à sa charge.

6.3 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 prestataire s'en référera aux autorités compétentes pour gérer la situation conformément à la législation en vigueur.

6.4 Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète ou particulier, P2i ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client dans les cas particuliers suivants :

Ne seront pas pris en charge ou exceptionnellement (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows 8,
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2012,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple).
- les systèmes d'exploitation pour serveurs autres que MS Windows Server 2012 ou ultérieur et Canonical Ubuntu Linux 14.04 LTS ou ultérieur,
- les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- 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),
- les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, MySQL, MariaDB),
- la récupération de contrat de maintenance matériel.

6.5 Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de six mois à compter du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par l'entreprise P2i.

6.6 Si un remplacement de pièce est requis, que ce soit lié à une panne ou à un souhait d'amélioration d'une configuration de la part du client, P2i se chargera de commander la pièce requise après proposition d'un devis au client et paiement intégral de la commande par ce client, de telle sorte que l'entreprise P2i n'ait pas à avancer de frais.

7 RENOUELEMENT ET RÉSILIATION DE SERVICE

7.1 Les clients professionnels souscrivant un forfait de maintenance et de support technique recevront un nouveau devis avant expiration de leur forfait actuellement actif. P2i fournira ce devis suffisamment tôt pour que le client ait la possibilité de le valider avant l'échéance de son forfait actuellement actif. Le client donneur d'ordre a la possibilité de résilier son forfait de maintenance et support technique en envoyant un

courrier dans un délai de 1 mois avant la date d'échéance du forfait. Dans le cas d'une résiliation avant l'échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par P2i des sommes déjà versées.

P2i vous adressera par courriel un avis de bonne réception du courrier et de prise en compte de votre demande.

Si vous n'avez pas reçu cet avis au moins une (1) semaine avant la date d'échéance de votre forfait, considérez que votre courrier n'a pas été reçu du côté de P2i.

Dans ce cas, n'hésitez pas à nous téléphoner pour nous en informer.

Une solution alternative vous sera proposée afin de résilier votre forfait.

Le forfait sera résilié à la date d'envoi du courrier, le tampon postal faisant foi.

Il est recommandé aux clients professionnels de conserver une trace de leur envoi ainsi que de la date à laquelle ils ont posté le courrier, par exemple, en prenant en photo le pli postal après qu'il ait été tamponné par le bureau de poste.

7.2 Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier entraînera le rejet de la demande de prestation ou de renouvellement de service par P2i.

8 TARIFS

8.1 Les prix et tarifs exprimés s'entendent en euros nets hors taxes. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date du devis. Les prestations n'intègrent pas les éventuels frais de déplacement au-delà de 5 km du siège social de P2i. P2i sera en droit de facturer au client un supplément au kilomètre.

8.2 Toute intervention par P2i donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de quarts d'heures supplémentaires indivisibles.

9 MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les conditions de paiement, mentionnées dans les devis et factures sont les suivantes :

9.1 Concernant les professionnels. Pour les prestations de réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (en entreprise), d'audits, de conseils... une facture sera établie après la signature du devis, et cette facture sera à payer dès réception, en amont du début de la prestation de service ou de fourniture du matériel.

9.2 Concernant les particuliers, une facture sera établie par P2i après chaque prestation de service et sera délivrée par voie électronique après l'intervention. Le client a la possibilité de régler son dû à la fin de l'intervention sur base du prix indiqué sur le devis, la facture lui sera envoyé dans un délai raisonnable après l'intervention.

9.3 Les clients, qu'ils soient professionnels ou particuliers, ont la possibilité de régler leurs factures par carte bancaire sur présentation par P2i d'un terminal de paiement électronique ou par virement bancaire instantané si possible. Les particuliers ont en plus la possibilité de régler leurs factures en espèces.

10 RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT

Tout paiement qui interviendrait postérieurement à la date d'échéance de la facture fera l'objet de pénalités de retard basées sur un taux fixé à la moitié du montant total de la facture. Les pénalités de retard prévues au présent article seront automatiquement et de plein droit acquises à P2i sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à P2i par le client

donneur d'ordre, sans préjudice de toute autre action que P2i serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client donneur d'ordre.

Les frais de recouvrement seront à la charge du client à compter de la date d'échéance convenue à la commande. 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, Les professionnels se verront automatiquement appliquer une indemnité forfaitaire légale de recouvrement d'un montant de 40 euros.

11 RUPTURE DU CONTRAT

En cas de rupture de la prestation, imputable au client, avant la réalisation de cette prestation commandée, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. En cas de rupture du contrat en cours de prestation, les sommes déjà versées à P2i ne pourront être réclamées par le client, et P2i ne sera redevable d'aucun dédommagement pécunier.

12 DROIT DE RÉTRACTATION (EN CAS DE VENTE DE MATÉRIEL)

Conformément à l'article L. 121-18 du Code de la consommation « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. Le délai mentionné court à compter du jour : De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services; De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Le droit de rétractation peut être exercé en contactant l'entreprise P2i par mail à pparasote@p2informatique.fr.

Nous informons les Clients que conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

13 LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE, DONNÉES PERSONNELLES, CONFIDENTIALITÉ

13.1 P2i informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, et pour l'exécution du contrat mais ne sont en aucun cas rendues publiques. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de l'entreprise P2i à l'adresse 1 rue Ervins 62840 SAILLY-SUR-LA-LYS ou par courriel à l'adresse suivante : pparasote@p2informatique.fr; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse électronique à laquelle la réponse doit être envoyée.

13.2 P2i s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

Les mots de passe qui auraient pu être communiqués à l'entreprise P2i pour lui permettre de mener à bien son intervention ne seront pas conservés sur quelconque support physique que ce soit. Aussi, nous demandons à nos clients de ne pas nous transmettre

d'information sensibles, y inclu des mots de passe, par courriel ou SMS par exemple, mais de les fournir sur un support papier avec le matériel de tel sorte que le papier puisse ensuite être détruit par P2i ou remis au propriétaire de la machine qu'il accompagne suite à la réparation de cette dernière.

13.3 Le client donneur d'ordre s'engage à réceptionner le matériel confié à P2i lui-même en sa propre personne une fois l'intervention de P2i terminée.

Le matériel ne pourra pas être remis à une personne tierce, y compris à un membre de son propre foyer.

14 LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

Les présentes CGV sont soumises pour leur validité, leur interprétation et leur exécution, à la Loi française.

Les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour privilégier un règlement à l'amiable de tout différend. Toute réclamation de l'acheteur doit faire l'objet d'une demande dûment motivée et adressée par courriel à pparasote@p2informatique.fr.

Tout litige qui ne serait pas réglé à l'amiable sera porté devant le tribunal compétent.

Toute acceptation de devis vaut acceptation expresse et sans réserve de ces CGV.