

Conditions Générales de Vente 2020 - Net IT Bee SARL

Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après dénommées les « CGV ») sont celles applicables à la société Net IT Bee, société à responsabilité limitée au capital de 1.000 euros, dont le siège est situé 124 BIS Rue du Général Leclerc – 77780 Bourron Marlotte, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MELUN sous le numéro 819 913 914 - Tél: 0970 444 644 - Courriel : contact@netitbee.com – Site Web : www.netitbee.com

Article 1 : Définition

Net IT Bee est une société proposant à ses Clients professionnels et particuliers des prestations de services informatiques telles que : dépannage, installation de logiciels et de matériels informatique, assistance, formation, conseil, audit, maintenance et de toute autre prestation en relation avec les Nouvelles Technologies de l'Informatique et de la Communication auprès des TPE, PME, Professions libérales, Collectivités territoriales, Administrations et Particuliers. Net IT Bee propose également la vente de produits informatiques sur commande tels que des ordinateurs, des imprimantes, logiciels, ou tout matériel en relation avec les Nouvelles Technologies de l'Informatique.

Article 2 : Application des CVG

Conformément à la réglementation en vigueur, les CGV sont portées à la connaissance de tout Client qui en fait la demande, ces dernières étant en permanence accessibles sur le site Web de Net IT Bee, (www.netitbee.com/cgv/). Elles demeurent valables jusqu'au 31/12/2018. Toute commande emporte l'adhésion pleine et entière sans réserve du Client aux CGV qui sont annexées à tous les documents contractuels de Net IT Bee. L'acceptation des CGV prendra effet pour le Client avant toute intervention ou livraison, à la date de la signature d'un devis, valable 15 jours, d'un bon de commande ou d'un contrat de maintenance. Les CGV priment sur tout autre document contractuel du Client et s'applique durant toute la durée de la relation contractuelle entre le Client et Net IT Bee ou pour tout achat d'un matériel informatique dans les conditions précisées ci-après.

Article 3 : Tarifs

Les produits et prestations de services sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils sont libellés en euros, sans escompte, hors taxes pour les personnes morales et toutes taxes comprises pour les particuliers. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison sera à la charge du Client. Les tarifs ne comprennent pas les frais de déplacement qui seront distinctement libellés sur le devis. Toute intervention réalisée dans l'urgence à savoir en dehors des horaires d'ouverture fera l'objet d'une facturation supplémentaire. Une facture est établie par Net IT Bee et remise au Client lors de chaque intervention ou prise de commande. Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude seront communiqués au Client et feront l'objet d'un devis détaillé. Le Client pourra bénéficier de réductions de prix, rabais, remises et ristournes, en fonction des quantités de prestations de services commandées, en une seule fois et un seul lieu, ou de la régularité de ses commandes de produits ou prestations de services, dans les conditions et selon les modalités décrites aux tarifs de Net IT Bee.

Article 4 : Conditions applicables aux contrats de maintenance

Les formules Facil-IT, Sécur-IT et Tranquil-IT suivantes sont commercialisées.

Atout	Détail	Contrat Facil-IT	Contrat Sécur-IT	Contrat Tranquil-IT
Surveillance Temps Réel	Contrôle de l'application des MAJ Windows importantes recommandées par Microsoft (Mac OSx pour Apple)	✓	✓	✓
Surveillance Temps Réel	Contrôles des performances (disques durs, mémoire, processeur, carte réseau)	✓	✓	✓
Antivirus	Contrôle de l'application des MAJ de la base virale	✓	✓	✓
Assistance PC	Téléassistance sur les incidents reproductibles hors applications métiers. Tout ce qui fonctionnait avant et qui ne fonctionne plus.		✓	✓
Assistance Microsoft Office	Téléassistance à l'utilisation des applications Outlook, Word, Powerpoint, Excel et One Note de Microsoft. Cette aide ponctuelle ne remplace pas une formation aux applications.			✓

L'installation des mises à jour reste de la responsabilité du Client et doit être réalisée par un personnel techniquement qualifié. Microsoft et l'antivirus offrent toutefois la possibilité d'installer automatiquement ces MAJ et Net IT Bee recommande de cocher ces options.

Télémaintenance : prise en main à distance sur le matériel pour faciliter l'assistance aux clients. Le service de télémaintenance sera déclenché à l'initiative de Net IT Bee, à l'appréciation du technicien, pour des interventions concernant des dysfonctionnements reproductibles sur le matériel. Le client recevra une notification et devra autoriser Net IT Bee à se connecter au travers d'une validation dans l'application de prise en main à distance. Le contrat ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, la réparation physique du matériel, le transfert de fichiers, l'installation ou la mise à jour d'applications, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cas particulier des infections virales majeures dégradant l'utilisation normale du matériel : ces infections feront l'objet d'un devis spécifique pour leur éradication. La prise en main à distance est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Net IT Bee sur demande.

Nos services sont joignables de 9h à 18h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Les horaires peuvent être aménagés

durant les congés d'été. Dans ce cas, les nouvelles heures sont communiquées dans la réponse automatique du mail de demande.

Les demandes de support doivent être faites par mail à support@netitbee.com. Le délai de prise en charge est de 4 heures à compter de la réception de la demande de support sur les plages d'ouverture du service. En cas d'impossibilité d'émettre un mail, le service est joignable par téléphone au 0970 444 644.

Les contrats prennent effet au jour à laquelle la commande est enregistrée chez Net IT Bee. La facturation est annuelle avec un engagement mensuel. Le client peut résilier son contrat en cours de période, Net IT Bee fera un avoir des périodes restantes. Le Client doit faire parvenir par mail à l'adresse support@netitbee.com sa demande de résiliation avant le 15 du mois. Tout mois commencé est dû.

Article 5 : Conditions de paiement

Le prix est payable comptant à la fourniture de la prestation de services ou au jour de la réception de la facture, comme indiqué sur la facture remise au Client. Pour toute commande de produits ou services supérieure à 500 euros (cinq cent euros), un acompte de 30% du prix TTC de la facture pourra être exigé lors de la prise de commande au Client. Le solde du prix est payable comptant, au jour de la fourniture de la prestation de services ou de la facturation. En dehors de toute disposition spéciale accordée, le règlement est fait dans les 10 jours suivant la réception de la facture de Net IT Bee par carte bleue, chèque, prélèvement ou virement bancaire.

Article 6 : Transfert de propriété et des risques inhérents aux matériels et aux logiciels

Net IT Bee reste propriétaire des matériels et logiciels jusqu'au complet paiement et jusqu'à l'encaissement effectif du montant des factures. Le transfert de propriété des produits tels que les matériels et les logiciels au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison et/ou l'installation et/ou la réception des produits et services par le Client. A défaut d'obtenir le parfait paiement, Net IT Bee sera en droit de reprendre possession à tout moment des matériels et logiciels, et ce même dans l'hypothèse où ceux-ci seraient livrés et installés chez le Client.

Article 7 : Engagement de Net IT Bee

Net IT Bee exécute les prestations commandées soit dans les locaux du Client, soit dans ses propres locaux. Les horaires d'intervention sont de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi, sauf jour férié. En cas d'urgence, tout Client peut contacter le numéro : 0970 444 644. Il est rappelé que la bonne exécution de la mission de Net IT Bee, tant en ce qui concerne la livraison d'un nouvel équipement que la fourniture d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services utilisés, mais aussi de facteurs et conditions échappant à son contrôle, tels que l'installation d'origine des matériels et/ou logiciels, les méthodes de travail utilisées et le niveau de qualification de l'utilisateur. Net IT Bee s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des différentes prestations définies dans les CGV. Ainsi, pour les prestations sur site, Net IT Bee s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Il est précisé que les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du Client. Net IT Bee n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Article 8 : Engagement du client

Dès le début de la réalisation de la prestation de services, le Client met à la disposition de Net IT Bee tout le matériel qui lui sera nécessaire pour effectuer sa mission. Il s'agit notamment de pouvoir accéder aux locaux et au matériel informatique (ordinateurs, périphériques, commutateurs). Le Client doit mettre à la disposition de Net IT Bee ses licences de logiciels ainsi que leur volume d'installation, mais aussi les différents identifiants et mots de passe des postes, mails, fichiers, boîtiers de connexion internet ou serveurs qui lui seront nécessaires. En cas d'intervention sur site du Client (domicile et/ou bureau), le Client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de Net IT Bee durant toute la durée de l'exécution de la prestation. Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usage de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge et ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement partiel ou total. Le Client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Il est de sa responsabilité exclusive d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

Article 9 : Pénalités

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé ci-dessus, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard, d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal calculé sur le montant de la totalité des sommes dues facturées, seront dues par le Client conformément aux

dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce, et ce sans mise en demeure préalable.

Article 10 : Garantie

Les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres, Net IT Bee n'étant en aucun cas leur constructeur. Net IT Bee garantit le Client, conformément aux dispositions légales, contre tout défaut de conformité des prestations et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations fournies les rendant impropres à l'usage auxquels elles étaient destinées, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client, pendant une durée de 2 ans à compter de leur fourniture au Client. Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer Net IT Bee par écrit, de l'existence de vices dans un délai maximum de 2 mois à compter de leur découverte. Les frais de transport resteront à la charge du Client. Les envois en port dû ou contre-remboursement seront refusés. L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du Client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'un cas de force majeure, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive ou négligente des articles par le Client, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toute réclamation selon laquelle les articles seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit sans délai à Net IT Bee par le Client et inclure toutes explications nécessaires.

Article 11 : Confidentialité et propriété intellectuelle

Net IT Bee et le Client s'engagent réciproquement à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à leur connaissance dans le cadre de la prestation de services et ce pour une durée illimitée à compter de la réalisation. Dans la mesure où la livraison de toute prestation de services informatiques n'opère pas transfert de propriété de droits de propriété intellectuelle au profit du Client, Net IT Bee reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, marques, prototypes, logiciels élaborés même à la demande du Client, en vue de la fourniture des produits et services au Client. Seul un droit d'utilisation lui est donné conformément aux conditions générales inscrites sur les licences jointes aux logiciels. Le Client s'interdit, en conséquence, toute reproduction ou exploitation desdits éléments sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de Net IT Bee qui pourra le cas échéant, la conditionner à une contrepartie financière.

Article 12 : Responsabilité

Net IT Bee déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie HISCOX pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de l'intervention ou à la prestation par son personnel ou ses collaborateurs. En cas de force majeure, Net IT Bee ne sera pas tenu pour responsable vis-à-vis du Client de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation contractuelle. Net IT Bee ne sera en aucun cas responsable du contenu des ordinateurs, des fichiers qui s'y trouvent et de la gestion des licences de logiciels du Client. Ainsi Net IT Bee ne pourra être tenu pour responsable de la présence de logiciel non officiel ou « pirate » chez le Client, ainsi que de la perte de données sur les postes ou le serveur. Le Client demeure responsable du contenu de ses installations et de son système d'information et doit effectuer une sauvegarde de ses données avant de confier à Net IT Bee une opération susceptible d'endommager les fichiers. L'intervention de Net IT Bee est une intervention de maintenance informatique et n'entraîne pas un transfert de responsabilité. A ce titre, Net IT Bee décline toute responsabilité en cas d'interruption de service Internet ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à Internet n'ayant aucun lien direct avec elle. De même, lorsqu'une prestation d'hébergement du site web ou du service e-mail a été demandée par le Client, Net IT Bee ne pourra être tenu pour responsable des dommages directs ou indirects causés par une interruption temporaire des services.

Article 13 : Loi informatique et liberté

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. L'acceptation des CGV par le Client vaut accord à ce que ses données soient communiquées à des entreprises partenaires. Par conséquent, le Client pourra être amené à recevoir de ces sociétés des propositions commerciales. Chaque Client peut demander à ce que ses coordonnées ne fassent plus l'objet d'une communication à ces tiers par l'envoi d'une demande en ce sens à Net IT Bee en indiquant toutes ses coordonnées à cet effet.

Article 14 : Attribution de juridiction

Pour toutes contestations relatives aux prestations et ventes réalisées par Net IT Bee et à l'application ou à l'interprétation des CGV, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de Melun.