



**Condition générale de prestations/Ventes**

Entre l'entreprise All'Informatique,  
9 Ter Rue de l'Ouest 62000 Dainville  
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE,  
Sous le numéro SIRET 83823714700015,  
Représentée par Mr Grolez Allan  
En qualité de gérant,  
Dûment habilité aux fins des présentes.

Ci-après la société All'Informatique  
D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société,

Ci-après, le client  
D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

All'Informatique est une société de dépannage et vente informatique, destiné aux particuliers, institutions administratives et aux professionnels. Les prestations de la société All'Informatique sont réalisables sur devis, factures ou commandes direct. Les ventes de la société All'Informatique sont réalisables sur devis, factures ou commandes direct. Un devis est validé avec la signature et la mention « Bon pour accord » et la date de la signature du devis, qui donne suite à un bon de commande avec acompte de 30% non discutable (Détails ci-après). Les tarifs de la société All'Informatique sont indiscutables fermes et définitifs. All'Informatique se réserve le droit de les modifier à tout moment, suivant l'évolution du marché informatique et sans préavis.



## **Préambule**

Les présentes Conditions Générales de Ventes autrement appelé CGV dans ce document, sont établies afin d'assurer, en dehors des obligations légales (Code du commerce...), la transparence concernant les pratiques commerciales de l'entreprise.

## **Article 1 : Champ d'application**

Les CGV sont applicables UNIQUEMENT sur le territoire Français, les DOM TOM, les pays de l'Union Européenne, la Suisse et l'Andorre sans limitation de durée. En outre les CGV sont uniquement applicables aux clients de la Société.

## **Article 2 : Relations commerciales**

Toute relations commerciales n'engagent ni l'entreprise ni le client dans un processus commercial. Seule la signature d'un devis, d'un contrat ou tout autre document commercial engage l'entreprise et son client sur les présentes CGV. La signature manuscrite ou la validation par mail ou tout autre écrit équivaut à l'acceptation de tout documents entre l'entreprise et son client.

## **Article 3 : Le diagnostic**

Tout matériel entrant dans les locaux de la société All'Informatique sera obligatoirement soumis à une vérification physique, ainsi que les remarques effectuées par le client. (Pannes, licence...) Le diagnostic est une prestation gratuite. Il n'est pas obligé que l'entreprise transmette un bon de réception a son client. Par ailleurs, si votre ordinateur est encore sous garantie, mais que celui-ci n'a pas été acheté chez All'Informatique, nous nous réservons le droit de refuser sa prise en charge. Si l'ordinateur doit être pris en charge, une décharge sera alors signée par le client dédouanant All'Informatique de toute responsabilités de panne ou de casse dû à des éventuels problèmes antérieurs non remarqués. La garantie constructeur fonctionnera avec All'Informatique que si l'ordinateur est déjà passé dans l'atelier et / ou dans le magasin d'achat.



#### **Article 4 : Le devis**

Une fois le diagnostic établi, le client se verra attribué un devis de réparation ou de changement de matériel si la réparation est impossible, **dont il a le choix d'accepter ou non**. En cas d'acceptation de celui-ci, il sera impératif de le signer et de mettre la mention « Bon pour accord » avec la date pour **acceptation définitive**. Le devis peut être renvoyé par mail à All'Informatique. Les devis ne comportent pas de date de validité étant donné l'évolution du marché informatique en évolution quasi journalière et dû à la pandémie qui sévit dans le monde. Dans le cas où un produit ne serait plus disponible au moment de la commande, un produit similaire doit être proposé. Cette modification doit être acceptée par le client pour être valide. **Un devis signé par les deux parties, les engage automatiquement à un contrat ferme et définitif qu'elles devront respecter. Aucune rétractation ne sera possible pour l'une des deux parties après la signature et le versement de l'acompte des 30% de la somme totale en cas de vente en atelier.** Si l'entreprise décide d'accepter la demande de rétractation du client, l'acompte des 30% versé sera alors perdu. Des dommages ou des frais de gestion de dossier et intérêts pourront être demandés au client pour la rupture du dit contrat.

#### **Article 5 : La commande**

Un acompte, correspondant à 30% minimum du prix total T.T.C. des produits et/ou services commandés, sera exigé par All'Informatique pour valider la commande. La commande peut être modifiée par le client uniquement par un ajout de pièce ou de service. **Si le client se désiste pour une raison qui lui appartient, l'acompte versé préalablement ne peut faire l'objet d'un remboursement.** (Plus d'informations à l'article 4 de ce document)

#### **Article 6 : La facture**

La facture rassemble l'ensemble des informations de la commande passée auprès de l'entreprise. La signature d'un bon de livraison auprès du transporteur est requise au moment de la livraison du/des produit(s) qui atteste de leur bonne réception, après vérification du bon état des cartons.

Le montant de la facture est net et en H.T (TVA non applicable art.293-B du CGI), doit être réglé à la remise du produit ou de la prestation. Toute somme non payée dans les trente jours est susceptible de porter intérêts à un taux égal à 5%, taux basé sur la banque centrale européenne, avec un montant minimum de 40 euros (décret 2012-115 du 2/10/2012). Les tarifs d'une facture sont fermes et définitifs. Le total de la facture n'étant pas réglé, le produit facturé reste à la propriété d'All'Informatique.

Par ailleurs, la disponibilité des produits dépend de la disponibilité en stock auprès des fournisseurs. Dans le cas où un produit ne serait plus disponible, un produit similaire est proposé sans changement de prix pour le client. Le règlement d'une facture peut se faire en chèque (débit immédiat, sur présentation d'une carte d'identité) ou en espèce. Les factures d'un montant supérieur à 550€ pourront faire l'objet d'un paiement en plusieurs fois sans frais. (Voir ci-dessous) les billets de 100€, 200€, 500€ ne sont pas acceptés. La vente de produits ou prestations est interdite aux personnes de moins de 18 ans.



### **Article 7 : Les Interventions express**

Le client a le droit de demander à passer devant tout le monde pour la réparation de son matériel. Le fait d'avoir ce droit un à un cout : 75€/Heure. All'informatique s'engage à faire un diagnostic/Devis dans les 2h qui suivent le dépôt. All'informatique s'engage sur la réparation si celle-ci est possible dans les 24h/48h suivant l'acceptation du devis (Hors pièces & commandes). Dans ce cas le forfait express continue jusqu'à réparation totale du matériel (pièces non incluse, dans une limite raisonnable). Attention toute heure entamée est due.

### **Article 7.1 : Délais des prestations**

Dépannage standard : All'Informatique s'engage à effectuer la majorité des prestations dans un délai de 5 jours ouvrés. Dans le cas d'une commande de matériels, le délai est généralement tenu, mais certaines livraisons peuvent retarder le délai de réparation.

Ce délai de 5 jours ouvrés est tenu à 95%, aucun dédommagement ne sera accordé au CLIENT en cas de dépassement de ce délai.

### **Article 8 : Moyens de paiement**

Les clients peuvent payer au choix :

- ❖ Espèce (dans la limite légale)
- ❖ Chèque
- ❖ Virement (RIB présent sur chaque documents commerciaux)

Les clients peuvent payer sur demande (selon acceptation ou non de la part de l'entreprise) :

- ❖ En plusieurs fois sans frais (détaillé en article 15)
- ❖ Par Paypal

### **Article 9 : Le paiement en plusieurs fois sans frais**

L'entreprise n'a pas vocation à agir comme un établissement financier. Les paiements en plusieurs fois sans frais doivent être considérés comme une facilité de paiement. Comme toute facilité de paiement, elle doit être accordée par l'entreprise et ne comporte donc pas de caractère obligatoire.

Le paiement en plusieurs fois (3 fois sans frais) sera disponible dans le cas où le montant d'une facture délivrée par All'Informatique est supérieur à 550€. Le client devra présenter une pièce d'identité en cours de validité, ainsi qu'un ou plusieurs chèques (dans la limite de trois chèques) du montant du, qui seront encaissés sur plusieurs mois.

Pour que la commande soit validée lors d'un paiement en plusieurs fois sans frais la première mensualité doit être encaissée faisant office d'acompte, et les chèques restants réceptionnés.



### **Article 10 : Clause de confidentialités**

All'Informatique ne divulguera jamais les données personnelles des clients, qui seront sécurisées sur disque dur chiffré. Il est rappelé qu'au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, All'Informatique agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du client, lequel est qualifié de responsable des traitements de données mis en œuvre grâce aux progiciels.

### **Article 11 : Garanties**

All'Informatique s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations. Les produits distribués par All'Informatique sont conformes au descriptif de l'éditeur et garantis par celui-ci. Les logiciels sont utilisés par le client sous ses seuls contrôles et sa seule responsabilité. Par conséquent, en aucun cas All'Informatique ne pourra être déclarée responsable des dommages pouvant survenir par la mauvaise utilisation du logiciel du client et vendu par All'Informatique, notamment sur la destruction de ses propres données.

Le temps de garantie du matériel vendu par All'informatique sera clairement identifiable sur les factures, commandes, et devis. Lors d'une demande de garantie de la part du client, All'Informatique se réserve le droit de tester le matériel en défaut. Dans le cas où le matériel fait l'objet d'une garantie, il est obligatoire de ramener l'emballage complet de celui-ci, sans cela All'Informatique refusera automatiquement la garantie chez le fournisseur.

Les prestations de service ne sont pas garanties. La réparation d'un ordinateur tiendra lieu d'une démonstration visuelle devant le client prouvant le fonctionnement correct du matériel après réparation. Une fois le que celui-ci est sortie de l'enceinte de travail, All'Informatique n'est plus responsable du matériel.

### **Articles 12 : Conditions de retour et Délai de rétractation**

Chaque client dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'achat et l'édition d'une facture direct (Pas de rétractation possible après la signature d'un devis) pour demander un retour d'un ou de plusieurs produits. Les produits retournés doivent être réceptionnés dans les 14 jours suivant la demande de retour. Chaque demande de retour reste à la charge du client.

Le retour est impossible dans les cas suivant :

- ❖ Conceptions informatiques assemblées par l'entreprise en raison de la loi ci-dessous : o L 121-21-8 3° en raison de la personnalisation nette du produit commandé.
- ❖ Abus de la part du client ou tentative d'arnaque
- ❖ Casse ou détérioration d'un ou plusieurs produits de la commande



### **Article 13 : réclamation éventuelle**

Pour toute réclamation, un message doit être adressé par courrier postal :

À l'attention du service réclamation

5 Rue de la Bassure

62123 Warlus

Ou par mail à l'adresse suivante : [contact@alliinformatique.fr](mailto:contact@alliinformatique.fr)

### **Article 14 : Matériel Hors Service**

Si le diagnostic d'un ordinateur ou tout autre matériel révèle que celui-ci est hors service, il sera proposé au client :

- La restitution de son matériel sans contrepartie financière (Le diagnostic étant gratuit)
- La destruction totale du matériel (Si le client ne souhaite pas récupérer son matériel)
- Recyclage des pièces encore valable

### **Article 15 : Restitutions du matériel après réparation**

Après chaque réparation le client sera tenu informé par téléphone, par sms, ou par mail pour récupérer son matériel. La période limite de récupération est de 1 mois à compter de l'appel. Dans le cas où le client ne vient pas dans le temps imparti, le matériel sera détruit dans son intégralité. Le client sera systématiquement informé de cette close et ne pourra donc pas se retourner contre All'informatique.

### **Article 16 : Consultation**

Les présentes CGV tout comme les mentions légales peuvent être consultables sur notre site internet [www.allinformatique.fr](http://www.allinformatique.fr)

### **Article 17 : Modifications ultérieures**

Les CGV ainsi établies peuvent être modifiées à tout moment et unilatéralement. Toutefois la signature des documents commerciaux délivrée par All'Informatique (Devis, commande, facture) valide les présentes conditions générales de ventes et prestations, lesquels peuvent être réclamées par le client avant la signature d'un document.



### **Article 18 : Modalités de déplacement**

Les déplacements de l'entreprise All'Informatique sont totalement gratuits sur la communauté urbaine d'Arras. Un rendez-vous sera proposé au client sous forme écrite ou oral (Avec confirmation par écrit) en accord entre les deux parties. En cas d'empêchement, le client à **OBLIGATION** de prévenir l'entreprise **24h avant le rendez-vous**, en cas de force majeure, un justificatif sera demandé par All'Informatique. En cas de rendez-vous non honoré et ou dans le cas le client n'a pas prévenu de son absence, une facture de 75€ sera établie au nom du client, à régler dans les trente jours. En cas de non-paiement, le tribunal compétent en sera averti.

### **Article 18 : Tribunal compétent**

En cas de litige, le tribunal compétent est le tribunal de commerce d'Arras.

**Rappel :** Il est strictement interdit de la part du client comme celle de l'entreprise : d'insulté, ou de lancer quelconques menaces sous toutes formes qu'elles soient en cas de différends entre les deux parties. En cas d'attaques sous toutes ces formes de la part du client, ou de l'entreprise, les autorités compétentes en seront averties et des poursuites judiciaires pourront être lancées.

L'entrée du bâtiment de réception des clients, est équipé d'une caméra de vidéo surveillance enregistrant 24/24 7/7 en accord avec le propriétaire des lieux qu'occupe l'entreprise. Ces images pourront être utilisées à des fins de défense devant les autorités compétentes.

Une caméra de vidéo de surveillance est également installée à l'intérieur des locaux utilisés par les clients de l'entreprise. Les images sont enregistrées au même titre que la caméra extérieure et dans les mêmes buts et conditions.

Les deux caméras sont identifiables par un affichage en amont des entrées surveillées.

Fait à Dainville le 19/03/2018

All'Informatique

Validé par le gérant de l'entreprise

Signature du gérant :