

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**GENERALITES** Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties. Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion du présent accord a été conduite de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociation, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiqué toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer. Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MCC INFORMATIQUE (« Le Prestataire ») fournit aux Clients professionnels (« Les Clients ou le Client ») qui lui en font la demande, via le site internet du Prestataire, par contact direct ou via un support papier, les services de Maintenance curative ou préventive selon l'option choisie par le client. Toute commande de Services emporte donc de plein droit de la part du CLIENT, son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente et renonciation aux clauses de ses propres conditions générales d'achat qui y seraient contraintes. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus, publicité du Prestataire sont donnés à titre indicatif sont révisables à tout moment et n'ont pas valeur contractuelle.

**COMMANDES** L'acceptation des ventes de Services par le client sera matérialisée par l'apposition de la signature ou de son cachet sur le bon de commande. Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après acceptation expresse de la commande du Client par le Prestataire après la « Visite technique » laquelle interviendra au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant la signature du client. Cette visite technique a pour objet de vérifier la concordance de l'objet de la commande avec le parc matériel du client (équipement informatique). Elle est effectuée par un technicien qualifié du Prestataire qui remettra au client un Bon de visite et accord valant acceptation de la commande. Cette validation par le Prestataire implique l'acceptation par les Parties de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente. Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client notamment le « TICKET » décrit ci-après.

A chaque fois que le client nous contacte, il reçoit un mail notifiant l'ouverture d'un ticket (demande de prise en charge) puis la fermeture du ticket (résolution de la demande). Le ticket permet de suivre l'évolution de l'évènement de sa création jusqu'à sa résolution.

**TARIF** Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande. Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services. En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

**CONDITIONS DE REGLEMENT** Le prix à forfait ou à terme est payable comptant et d'avance. Les modes de paiement acceptés sont les suivants : virements, prélèvements.

### **MODALITES DE FOURNITURE DE LA PRESTATION DE SERVICE**

Les Services sont fournis à distance ou sur site selon la nature du contrat et la nature de l'intervention.  
Les Services demandés par le Client seront fournis dans un délai maximum de 4 heures à compter de la réception par le Prestataire d'un avertissement de l'anomalie par appel téléphonique (05 61 83 75 46) ou par mail ([support@mccinformatique.com](mailto:support@mccinformatique.com)). L'anomalie signalée par le Client sera enregistrée par le Prestataire au moyen d'un « Ticket » adressé par mail qui vaudra d'une part accusée de réception du recours du Client et d'autre part mentionnera la nature du dépannage et la durée d'intervention. L'intervention du Prestataire sera effectuée selon les plages horaires définies ci-après. Le prestataire s'engage à intervenir en cas d'incident, par ordre de priorité :

- 1/ Assistance téléphonique,
- 2/ Prise en main à distance,
- 3/ Déplacement sur site.

Le délai d'intervention de 4 heures ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Services n'excédant pas 72 heures. En cas de retard supérieur, le Client pourra demander la résiliation du contrat de maintenance. En cas de prix à forfait, le prix sera réduit prorata temporis.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure. Le Client disposera d'un délai de 24 heures à compter de la fourniture des Services pour émettre,

par écrit, des réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

**HORAIRE D'INTERVENTION** –Le Prestataire interviendra dans le cadre des plages horaires suivantes :

Le lundi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00,  
Du mardi au jeudi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00,  
Le vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

**RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE-GARANTIE** Le Prestataire s'engage à respecter les délais contractuels d'intervention et d'indisponibilité sur la base d'une obligation de résultat. Le Prestataire s'engage à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de sa prestation de maintenance conformément aux règles de l'art mais sur la base d'une obligation de moyens. Le personnel du Prestataire affecté à l'exécution de celle-ci demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire, qui est seule habilité à lui adresser des directives et instructions. Le Prestataire ne saurait garantir, en quelque hypothèse que ce soit, la perte d'exploitation subie par le client du fait de la non-résolution de l'anomalie informatique.

**OBLIGATIONS DU CLIENT** Afin de permettre l'entretien ou l'intervention que doit assurer le Prestataire, le Client s'engage à laisser le libre accès à l'Équipement concerné suivant les normes de sécurité applicables et selon les horaires définis dans l'article « HORAIRE D'INTERVENTION ».

**EXECUTION FORCEE EN NATURE** Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante.

**EXCLUSION DE L'IMPREVISION** Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Vente de Produits du Fournisseur à l'Acheteur. Le Fournisseur et l'Acheteur renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières

**DONNÉES PERSONNELLES** Les données personnelles recueillies auprès des Acheteurs font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Fournisseur. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables. Le responsable du traitement des données est le Fournisseur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation de l'Acheteur soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable de l'Acheteur, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime. Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, l'Acheteur en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées. Conformément à la réglementation applicable, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : " Indiquer l'adresse ou mail du Fournisseur responsable de traitement". En cas de réclamation, l'Acheteur peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés.

**CONTESTATIONS** En cas de contestation, il est fait attribution de juridiction au tribunal de commerce de Toulouse (31), qu'il s'agisse d'une demande principale ou d'un appel en garantie, ou intervention forcée, d'une procédure de référé en cas de pluralité de défendeurs. La langue de prévalence est le français.