

- Conditions Générales de Vente - SARL Axess-it -

<u>Objet :</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Ce document précise les conditions générales applicables dans le cadre des contrats de services informatique proposés par l'agence Axess-IT. - Toute demande d'intervention sous-entend l'acceptation pleine et entière par le client, des conditions générales de vente - Les prestations réalisées dans les locaux du client ou à son domicile à une adresse fixe définie et précisée dans ledit contrat, ou en atelier.
<u>Formation du contrat</u>	<ul style="list-style-type: none"> - La formation du contrat se fait par appel téléphonique au standard de l'agence. - De convention expresse entre le client et Axess-IT, la confirmation par le client du rendez-vous pour intervention sur ses équipements vaudra acceptation irrévocables du contrat et validation des tarifs communiqués.
<u>Prestations :</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Axess-IT propose des contrats et des prestations ponctuelles de maintenance, de dépannage, d'installation, et de formation sur du matériel informatique et bureautique standards (stations de travail, serveurs, câblage et infrastructure de réseaux, kits multimédia, matériels périphériques (imprimantes, scanners, Internet, modems...). - Les techniciens d'Axess-IT réalisent des prestations d'assistance de premier niveau sur les logiciels de bureautique (traitement de texte, tableur, éditeur web, PAO) et systèmes d'exploitation. - Le développement ou la maintenance d'applications spécifiques ou progiciels (base de données, CRM,...) n'entrent pas dans le cadre des contrats proposés par Axess-IT, il est par conséquent recommandé de souscrire une maintenance pour ces applications (éditeur, ou développeur...).
<u>Assistance sur site</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre de la maintenance contractuelle, Axess-IT réalise au moins une visite mensuelle sur site d'une durée minimale de 1heure. Les rendez-vous peuvent être pris en fonction des besoins du client. Aucune obligation de consommation mensuelle minimale d'heure(s) n'est imposée. Les rendez-vous de maintenance sont convenus à l'avance ; nous intervenons du lundi au vendredi aux heures d'ouvertures des agences à l'exception des jours fériés. - Nos techniciens n'effectuent pas d'opérations comprenant l'ouverture de matériels couverts par la garantie constructeur, sauf dérogation ou dans le cas où Axess-IT est expressément mandaté pour cette intervention.
<u>Installations</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Notre forfait d'installation à domicile comprend l'installation de matériels informatique avec une durée d'une heure indivisible, l'opération de pourra en aucun cas être effectuée en plusieurs fois. - Lors d'une opération d'installation, et en cas de panne, Axess-IT ne saurait être tenu pour responsable d'éventuels dysfonctionnements du matériel et/ou des logiciels.
<u>< Hot line > et assistance téléphonique</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Notre assistance téléphonique répond sans limitation d'appels, du lundi au vendredi aux heures d'ouverture de l'agence locale. - Compte tenu de la nature même de l'assistance téléphonique qui ne permet pas à Axess-IT de vérifier si les conseils donnés ont bien été appliqués, la responsabilité d'Axess-IT ne saurait être recherchée en cas de pertes de données, détérioration du matériel etc....
<u>Durée du contrat</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Les contrats d'assistance sont conclus pour une durée de un an et prennent effet à la date de signature du contrat, sauf précisions différentes mentionnées lors de la conclusion du contrat. - Le contrat prend fin à la date d'échéance prévue sauf en cas d'épuisement prématuré du crédit d'heures annuel. - Le dépassement éventuel d'heures peut être soit intégré dans une nouvelle formule soit être facturé à l'heure au tarif en vigueur + déplacement). - A contrario en cas de reliquat d'heure(s) au terme du contrat, Axess-IT peut accorder le report des heures non consommées sous réserve du renouvellement du contrat.
<u>Renouvellement – Résiliation</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Le renouvellement annuel est établi à la demande du client. Toutefois, Axess-IT se réserve le droit de ne pas renouveler un contrat sans avoir à en justifier les raisons. - Le client, tout comme Axess-IT a la faculté de ne pas reconduire le contrat à la date d'expiration de celui-ci.
<u>Confidentialité</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Axess-IT se considère comme liée par une obligation de discrétion absolue vis-à-vis de son client, en ce qui concerne toutes les informations et données confidentielles dont elle pourrait avoir connaissance.
<u>Internet</u>	<ul style="list-style-type: none"> - En tant que point de vente et/ou de distribution agréé de certains opérateurs internet, Axess-IT ne saurait être tenu pour responsable des incidents, dysfonctionnement et problèmes de connexion et/ou de réseau des opérateurs internet et fournisseurs d'accès.
<u>Fiabilité des données et sauvegardes</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Axess-IT ne saurait être tenu pour responsable d'un défaut de qualité ou de la mauvaise utilisation du matériel et des logiciels mis en œuvre par l'utilisateur ou le client. - Le client est le seul responsable des données contenues dans son matériel informatique et sur tout support de sauvegardes mis en place. - Axess-IT ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la perte ou de la non récupération des données contenues et/ou stockées sur tous supports informatiques présents et à venir (Disques durs, disquettes, Cds, DVDs etc....). - Le client devra donc, soit, procéder à des sauvegardes régulières de ses données, soit en faire la demande à Axess-IT pour la mise en place d'un dispositif de sauvegarde fiable à distance.
<u>Conditions d'utilisation</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Le client s'engage à utiliser les matériels et les logiciels dans les conditions préconisées par les éditeurs et constructeurs et selon les conditions de licence stipulées par les éditeurs. En aucun cas, Axess-IT ne sera tenu pour responsable du non respect de ces conditions par le client. - En cas d'absence du client ou de non respect du rendez-vous pris, sans en avoir averti l'agence, et dans un délai de 12 heures, un forfait d'une heure sera automatiquement décrétementé du crédit d'heures restant à courir. En cas de demande d'intervention ponctuelle, Axess-IT facturera un minimum de demi-heure + déplacement. - En cas de litige, seuls le tribunal de NANTERRE sera compétents.
<u>Tarifs – Conditions de paiement</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Le tarif est exprime HT pour les entreprise et TTC pour les particuliers. Le tarif applicable est celui de l'agence locale, en vigueur à la date de prise de rendez-vous ou à la date de signature du contrat. - Les prestations ponctuelles sont facturées à l'heure ou au forfait et sont réalisées sur site ou en atelier. Elles sont payables à la fin de l'intervention et sur remise d'un rapport d'intervention, ou à la réception du matériel. Une facture est ensuite envoyée au client. - La tarification minimale est de une demi-heure quel que soit le résultat et la durée de l'intervention. Toute Demi-heure entamée est due. - Sauf conditions particulières précisées en annexe, la conclusion d'un contrat d'assistance donne lieu à un paiement au comptant après remise d'une copie du contrat signé par les 2 parties. - En cas de non-paiement de facture, Axess-IT n'aura aucune obligation ni responsabilité quant au contrat et pourra décliner toute demande de service supplémentaire.
<u>Vente de matériel et logiciel</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Axess-IT conseille ses clients sur l'achat et la fourniture de matériel. - Les commandes doivent être confirmées soit par Fax, soit par mail ou par courrier signé. Cela vaut engagement irrévocable de la part du client. - Pour que la commande soit acceptée, un sera exigé au moment de la commande.