

Conditions Générales de Vente

Applicables au 02/01/2025 – Modifiables sans préavis

Article 1 – Préambule et activités principales

La société ITServices exerce ses activités à travers quatre divisions spécialisées :

1. ITServices Informatique : vente, installation, réparation, maintenance et gestion de parcs informatiques, destinées aux particuliers comme aux professionnels.
2. ITServices Boutique : vente et réparation de smartphones, tablettes, consoles de jeux et PC, avec une certification officielle en tant que centre Apple IRP agréé.
3. ITServices Network : fourniture et mise en place de solutions réseau (câblage, fibre optique, téléphonie IP, gestion des sauvegardes et infrastructures).
4. ITServices Security : fourniture et installation de systèmes d'alarme et de vidéo-surveillance, sans abonnement obligatoire.

ITServices dispose de certifications reconnues (Microsoft, Apple, ZyXEL, etc.) garantissant un haut niveau de compétence et de qualité.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de régir l'ensemble des relations contractuelles entre ITServices et ses clients, qu'il s'agisse de ventes de matériel, de prestations de service ou de toute autre opération.

Elles s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de la société, qu'elles soient réalisées en magasin, à distance, à domicile ou en ligne.

Toute commande ou acceptation de devis implique l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV, qui prévalent sur tout document émanant du client, sauf accord écrit exprès d'ITServices.

Article 1.1 – Opposabilité

Les CGV sont consultables sur le site internet, communiquées sur devis, bon d'intervention ou sur simple demande. Elles prévalent sur tout document émanant du client, sauf accord écrit et signé par ITServices.

Conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce, elles constituent le socle unique de la relation commerciale.

Article 2 – Devis, commandes et interventions

2.1 Devis et bons d'intervention

Avant toute intervention, ITServices établit un devis ou un bon d'intervention détaillant la nature des travaux envisagés et leur coût estimatif. Sauf indication contraire, la validité d'un devis est de 7 jours à compter de son émission. ITServices se réserve le droit d'exiger un acompte de 50 % du montant total avant le démarrage de la prestation. Le contrat est formé dès la signature du devis ou du bon d'intervention, ou encore par une acceptation écrite (y compris par email).

2.2 Acceptation des CGV

La signature d'un devis, la remise d'un appareil, l'acceptation d'une intervention à distance ou le commencement des travaux valent acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV.

2.3 Cas sans devis préalable

Dans certaines situations (diagnostic incertain, panne évolutive), il peut être impossible d'établir un devis précis. Le client accepte que toute intervention donnant lieu à un diagnostic ou à une réparation soit facturée, même sans devis préalable.

Article 3 – Prestations de réparation et maintenance

3.1 Modalités d'intervention

Les interventions peuvent avoir lieu en atelier, sur rendez-vous, au domicile du client ou à distance, via un logiciel de prise en main sécurisé.

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation de la prestation (codes d'accès, numéros de série, licences logicielles valides). ITServices se réserve le droit de refuser une intervention sur du matériel volé, sur un appareil non conforme à la législation, ou dans un environnement de travail dangereux.

En cas d'absence du client lors d'un rendez-vous, sans motif valable, un forfait de 40 € TTC sera facturé pour couvrir les frais de déplacement et de perte de temps.

3.2 Garantie constructeur

Le client est informé que toute intervention sur un appareil encore sous garantie constructeur peut entraîner l'annulation de cette garantie. ITServices décline toute responsabilité à ce titre.

3.3 Pièces détachées

ITServices fournit exclusivement des pièces issues de son propre réseau d'approvisionnement (pièces neuves, reconditionnées ou d'occasion sélectionnées). Aucune intervention ne sera réalisée avec des pièces fournies par le client. Toute demande en ce sens sera automatiquement refusée.

Article 4 – Responsabilité et garanties

4.1 Limitation de responsabilité

ITServices est tenu d'une obligation de moyens : la société s'engage à mettre en œuvre toutes ses compétences pour exécuter la prestation, mais ne garantit pas un résultat déterminé.

Le client est seul responsable de ses données et de ses sauvegardes. ITServices ne pourra être tenu responsable d'une perte ou corruption de données, sauf faute lourde ou intentionnelle.

En cas d'échec complet d'une intervention, une facturation minimale équivalente à une demi-heure de prestation sera appliquée, correspondant au temps passé et au diagnostic réalisé.

4.2 Garantie légale et exclusions

Toutes les réparations bénéficient des garanties légales prévues par le Code de la consommation (articles L.217-4 et suivants) et le Code civil (articles 1641 et suivants).

Sont exclues de toute garantie :

- une mauvaise utilisation ou une négligence du client,
- les dommages résultant de chocs, de liquides ou d'interventions non autorisées,

- les infections logicielles (virus, malwares),
- toute tentative de réparation par le client ou par un tiers non agréé,
- et, de manière générale, toute utilisation non conforme aux recommandations des fabricants.

Outre les garanties légales, certains produits bénéficient d'une garantie constructeur ou d'une extension de garantie spécifique.

Dans ce cas, le client devra s'adresser directement au constructeur ou au partenaire concerné, conformément aux modalités précisées sur la facture ou le contrat.

Article 5 – Obligations du client

Le client doit :

- mettre à disposition un environnement de travail sûr (électricité, internet, sécurité),
- fournir les licences logicielles nécessaires et légales,
- expliquer clairement l'origine de la panne (messages d'erreur, manipulations effectuées).

Le non-respect de ces obligations pourra entraîner un allongement des délais ou des frais supplémentaires.

Article 6 – Prix, facturation et paiement

Les prix des prestations sont communiqués au client par devis, bon d'intervention ou affichage en magasin. Ils s'entendent en euros TTC.

Le paiement est exigible immédiatement après la réalisation de la prestation, sauf stipulation contraire sur le devis. L'appareil réparé ne sera restitué qu'après paiement intégral.

ITServices se réserve le droit de demander un acompte de 50 % avant travaux.

6.1 Retards de paiement

Tout retard entraîne :

- une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement,
- des pénalités de retard calculées à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal,
- une clause pénale de 20 % du montant de la facture en cas de non-paiement persistant,
- ainsi qu'un forfait de 35 € HT pour tout chèque ou prélèvement rejeté.

6.2 Réserve de propriété

Conformément à l'article 2367 du Code civil, les pièces, accessoires et matériels fournis restent la propriété d'ITServices jusqu'au paiement intégral du prix.

Article 7 – Transfert de propriété et restitution

Le client doit retirer son appareil dans un délai de 30 jours après notification de disponibilité et règlement complet de la facture. Passé ce délai, ITServices pourra facturer des frais de stockage ou considérer, après mise en demeure restée infructueuse, que l'appareil est abandonné et le traiter comme tel (destruction ou récupération pour pièces).

Article 8 – Appareils de prêt

ITServices peut mettre à disposition du client un appareil de prêt pendant la durée des réparations.

Un chèque de caution et une pièce d'identité peuvent être exigés.

Le client est tenu de restituer l'appareil en bon état. En cas de perte, vol ou dégradation, ITServices pourra encaisser la caution ou facturer le coût de remplacement.

Article 9 – Données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de ses activités, ITServices collecte et traite certaines données personnelles (coordonnées, devis, factures, informations techniques nécessaires aux interventions).

Finalités : gestion des commandes, suivi de la clientèle, exécution des interventions, obligations comptables et légales.

Responsable du traitement : ITServices Groupe, représentée par son dirigeant. Toute demande concernant la protection des données peut être adressée par email à : contact@itservicesgroupe.fr.

Durée de conservation : les données sont conservées le temps nécessaire à l'exécution des prestations, et archivées jusqu'à 1 an après la fin de la relation contractuelle, sauf obligations légales contraires.

Les données éventuellement copiées lors d'une intervention (sauvegarde temporaire, transfert de fichiers) sont supprimées définitivement dans le mois suivant la prestation.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la Loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données, ainsi qu'un droit d'opposition. Ces droits peuvent être exercés par demande écrite accompagnée d'un justificatif d'identité valide.

En cas de litige, le client dispose du droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

ITServices ne revend ni ne transmet les données de ses clients à des tiers non autorisés et s'engage à respecter la confidentialité des données.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Tous les contenus (textes, images, logiciels, marques) créés ou fournis par ITServices demeurent sa propriété exclusive.

Toute reproduction ou diffusion sans autorisation est interdite et pourra donner lieu à poursuites.

Article 11 – Retours et droit de rétractation

Conformément au Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation dans le cadre d'une vente à distance.

Ne sont pas repris :

- les logiciels dont l'emballage est ouvert,
- les consommables ouverts (cartouches, batteries, casques, écouteurs),
- les produits personnalisés ou configurés sur demande du client.

Les retours doivent être effectués dans leur emballage d'origine, en parfait état, aux frais du client.

Article 12 – Litiges et droit applicable

Les relations contractuelles entre ITServices et ses clients sont régies par le droit français.

En cas de litige, les parties rechercheront une solution amiable. À défaut, le client consommateur pourra saisir un médiateur de la consommation (SAS Médiation, 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint Jean de Niost).

La juridiction compétente est le Tribunal de Commerce de Beziers.

Article 13 – Déchets et environnement

Conformément au décret n°2005-829, le client professionnel est responsable de l'élimination de ses déchets d'équipements électriques et électroniques (EEE). ITServices pourra proposer des solutions de reprise et de recyclage en option.