



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur à compter du 1^{er} janvier 2017

GOUPIL-MT est une auto-entreprise de dépannage informatique à domicile dont le gérant est M. BODAR Manfred.

GOUPIL-MT est dispensé d'immatriculation au registre du commerce.

N° Siret : 53784641200014

Code APE : 6209Z

GOUPIL-MT est domicilié à "15 rue de la Jinquié - 81400 CARMAUX".

GOUPIL-MT est spécialisé dans le dépannage, l'aide informatique à domicile, la formation aux nouvelles technologies, opérateurs télécoms, et la création de site internet destinés aux particuliers et entreprises.

ARTICLE 1 : VALIDITÉ DU CONTRAT

Toutes les ventes, prestations de services, interventions techniques et actes de formation de GOUPIL-MT, sont faites exclusivement aux présentes conditions générales de ventes. Dans le cadre du présent contrat, notre société s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. Notre intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat. Toute commande ou demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions qui annulent toutes clauses et stipulations contraires, notamment sur la correspondance ou autre document du client, sauf dérogation spéciale et écrite de GOUPIL-MT.

ARTICLE 2 : FORMATION DU CONTRAT

La formation du contrat se réalise exclusivement par GOUPIL-MT.

Le client peut appeler GOUPIL-MT du lundi au samedi, hors jours fériés, entre 9h et 19h. Un technicien de GOUPIL-MT détermine avec le client la nature de la prestation à effectuer et valide le cas échéant les pré-requis. Le service technique de GOUPIL-MT définit ensuite les modalités d'intervention (jour, heure, lieu). Chaque intervention sera réalisée au jour à l'heure et au lieu convenus avec le client.

De convention expresse entre le client et GOUPIL-MT, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, et pour toute intervention, contrat souscrit, le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation d'une durée de 14 (quatorze) jours à compter de la validation par GOUPIL-MT.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, GOUPIL-MT procédera au remboursement des sommes déjà versées dans les meilleurs délais et au plus tard quatorze (14) jours après la date à laquelle le Client a exercé son droit de rétractation.

Ce droit de rétractation s'effectue de préférence par e-mail auprès du service d'assistance technique ou par téléphone aux numéros de téléphone indiqués sur le site GOUPIL-MT. Toute demande de rétractation qui ne respecterait pas le délai légal ou les formalités de l'alinéa précédent ne sera pas prise en considération.

Parallèlement à ce qui précède, GOUPIL-MT laisse la possibilité au Client (pour lequel est retenue la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation) de demander expressément l'exécution immédiate du Service à compter de la validation de sa commande et avant l'expiration du délai légal de 14 jours.

Dans ce cas et conformément aux termes de l'article 121-21-8 du code de la consommation, le Client renonce expressément à la faculté d'exercer son droit de rétractation tant lors de la première souscription du Service que lors des renouvellements ou nouvelle commande.

Dans tous les cas, l'exercice du droit de rétractation est exclu pour le Client pour lequel la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation ne peut être retenue.

Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec la société GOUPIL-MT la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que des formulaires produits (devis signés, factures,...).

Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par GOUPIL-MT.

Les mineurs non émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste ; dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

ARTICLE 3 : PRIX ET RÉGLEMENT

Les prix sont ceux de nos tarifs en vigueur à la date de l'offre disponible sur le site <http://goupilmt.fr> ou sur simple demande à goupilmt@honestmail.fr, ils s'entendent toutes taxes comprises en Euros. Toute prestation de réparation ne peut s'effectuer que dans un rayon de 15 Km depuis la ville du siège social de GOUPIL-MT pour le tarif fixe de 10 €. Au-delà, un forfait kilométrique pré-établi s'applique. Toutes prestations réalisées par GOUPIL-MT en accord avec le client et chez ce dernier donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celles-ci. Toutes demi-heure entamée est due. Les prix sont donnés sous réserve, notamment des variations économiques, sociales et fiscales, tant en France que dans les pays d'origine ou de destination des prestations, des frais de transports, des droits de douane. Les prix correspondent à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Chaque prestation supplémentaire ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un devis à accepter, avant toute réalisation.

Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation réalisés chez le client, et éventuellement les coûts du matériel nécessaire à la réalisation de l'intervention.

Ils sont stipulés sur la facture GOUPIL-MT et sont payables à la fin de l'intervention.

Le règlement est fait en globalité par espèces, carte bancaire virement bancaire ou par chèque à l'ordre de Mr BODAR Manfred directement au technicien sur place. Une facture est ensuite envoyée par courrier électronique au client ou à défaut par courrier postal.

Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence du client ou de la personne concernée au rendez-vous fixé, GOUPIL-MT sera alors contraint de facturer au client les frais de déplacement + son temps d'attente éventuel (minimum de facturation 1 heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée.

ARTICLE 4 : RETARD OU ABSENCE DE PAIEMENT

En cas de non paiement à l'échéance, toute somme due fera courir des intérêts à compter de la date d'échéance, un minimum de perception de 10,00€ et ce, sans formalité préalable.

Les intérêts courent jusqu'au paiement intégral. En cas de retard dans les paiements, GOUPIL-MT se réserve le droit de suspendre ou de surseoir à l'exécution d'une commande en cours ou d'un service.

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard application d'un taux égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal calculé sur le montant des sommes dues TTC à compter du 1^{er} jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprenant un minimum de perception de 10,00€ et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour le frais de recouvrement de 40 € (article L.441-6 du Code de Commerce).

ARTICLE 5 : CONTENU DES PRESTATIONS

GOUPIL-MT propose des services autour du dépannage, de l'installation, la formation et de la vente sur les équipements numériques et télécoms du marché.

Cette prestation de service a lieu au domicile du client ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au client.

Le client doit pouvoir fournir à GOUPIL-MT tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et l'ensemble des licences logiciels enregistrées sur l'équipement.

Le technicien peut décider d'interrompre à tout moment l'intervention dans le cas où ce dernier suspecte le client de ne pas l'avoir averti d'avoir modifié son équipement ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.

Enfin, GOUPIL-MT peut immédiatement cesser l'intervention si le technicien considère que les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger.

Dans tous les cas où la prestation est interrompue par le technicien pour quelque cause que ce soit, la prestation sera due avec une facturation minimale d'une demi-heure.

ARTICLE 6 : PERTE DE DONNÉES

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de GOUPIL-MT ne peut donc être engagée de ce chef.

Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les supports de stockages.

GOUPIL-MT ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien de la société GOUPIL-MT sur les supports informatiques du client.

ARTICLE 7 : CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE DES SERVICES A DISTANCE

7.1 Objet

Dans le cadre des prestations de services à distance, le technicien de GOUPIL-MT prend le contrôle à distance du matériel informatique du client au moyen d'un logiciel que le client aura préalablement installé sur son ordinateur, après validation par le client d'un code confidentiel qui lui sera donné par téléphone. En téléchargeant le logiciel et en donnant au technicien de GOUPIL-MT le code confidentiel qui lui sera fourni par le logiciel, le client accepte la prise de contrôle à distance de son ordinateur. Pendant toute la durée de l'intervention, le client reprendra à tout moment le contrôle de son ordinateur au seul moyen de la souris. Après l'intervention, le technicien de GOUPIL-MT se déconnecte et ne peut plus reprendre le contrôle de l'ordinateur du client.

7.2 Matériel

La réalisation d'une prestation de service à distance requiert à tout le moins et sauf disposition contraires ou complémentaire figurant en ligne sur le site de GOUPIL-MT, que le client soit équipé du matériel informatique et de télécommunication suivant :

- Un ordinateur disposant d'une connexion internet à haut débit, par exemple de type ADSL ;
- Des navigateurs de génération au moins égale à Internet Explorer 8.0, Mozilla Firefox 30.0 ou Chromium 40.0, la dernière génération disponible étant fortement recommandée ;
- Pour une utilisation optimale des fonctionnalités du service, le module Flash Player de la société Adobe téléchargeable gratuitement à partir du site d'adobe.com
- Le logiciel Java : Oracle Java Plug-in 1.8.

GOUPIL-MT conseille fortement le client d'installer sur son terminal informatique un antivirus susceptible d'identifier et de détruire les fichiers infectés. De même, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses données personnelles de la contamination par des virus circulant sur le réseau Internet, ainsi que l'installation de logiciels espions par des tiers sur son ordinateur ou de son téléphone mobile. Le client est également informé qu'il demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son ordinateur. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde ou à leur confidentialité avant l'intervention du technicien de GOUPIL-MT notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB, NAS...).

Toute anomalie ou question relative à la configuration nécessaire, aux formats de fichiers, etc... peut être communiquée à l'adresse suivante : goupilmt@honestmail.fr. Une réponse sera adressée à l'adresse email communiquée par le client.

7.3 Internet

Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, et en particulier reconnaître :

- qu'il a connaissance de la nature de l'internet, en particulier il déclare connaître les caractéristiques et les limites d'internet, ses performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données. Le client reconnaît et accepte que GOUPIL-MT ne soit pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux opérateurs de télécommunications, ni à ceux liés à une éventuelle incompatibilité avec son équipement informatique ;
- qu'il est parfaitement informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échangé sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le client est donc informé qu'il ne doit pas transmettre via le réseau internet des messages ou documents dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière fiable,
- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur ou de son téléphone mobile et de sa connexion internet lui permettent de bénéficier des prestations de services à distance.

ARTICLE 8 : LIVRAISON

GOUPIL-MT fera toute diligence pour livrer dans les meilleurs délais, les commandes acceptées. GOUPIL-MT sera libérée de son obligation de livraison en cas de force majeure. L'intervention pré-suppose que le site est librement accessible et vide de tout encombrant et que l'installation électrique et téléphonique est conforme aux normes en vigueur. Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique. En aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande.

ARTICLE 9 : TRANSPORT – MISE A DISPOSITION

Les marchandises voyagent aux risques et périls du destinataire. Le client destinataire d'un produit ou d'un service doit en vérifier l'état à la réception et notifier toute perte ou dégradation immédiatement à GOUPIL-MT de façon à permettre un éventuel recours de la part de GOUPIL-MT contre son fournisseur. En outre, le client est seul en charge des recours éventuels à engager contre le transporteur, notamment pour retard de livraison, bris ou vol de marchandise.

ARTICLE 10 : GARANTIE

10.1 Obligations de GOUPIL-MT

GOUPIL-MT fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. La responsabilité de GOUPIL-MT ne peut en aucun cas être recherchée :

- pour tout préjudice et dommage direct ou indirect subis ou encourus par le client tels que notamment la perte d'informations, de temps machine, d'usage de tout matériel ou logiciel ou manque à gagner ou pour tout préjudice commercial, financier, moral en ce compris toute perte de bénéfices, d'exploitation ou d'image.
- du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission utilisés par le client ou des dysfonctionnements ou arrêts des prestations dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du client ou d'un tiers.
- pour toute défaillance, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage, de blocage et/ou d'interruption des réseaux d'accès mis en place par des intermédiaires techniques, tels notamment les fournisseurs d'accès à internet et les opérateurs de télécommunications, extérieurs au contrat. Dans le cas où le client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à internet ou de son opérateur de télécommunications.
- au titre des conséquences y compris financières qui pourraient résulter de la perte de données personnelles due par exemple à une défaillance du réseau internet ou encore à la configuration informatique de matériel utilisé et sur lesquelles GOUPIL-MT n'exerce aucune maîtrise.

- lorsque la cause de l'inexécution sera due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnue par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Le client reste responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données présentes sur son équipement informatique avant la réalisation de la prestation, la responsabilité de GOUPIL-MT ne saurait être engagée à ce titre.

Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique.

10.2 Obligations du client

Toute intervention est faite sur demande expresse du client.

GOUPIL-MT et le client ont préalablement convenu de la réalisation de l'intervention, à une date, une heure, et un lieu précis. Le client s'engage donc à être présent au lieu de rendez-vous à la date et à l'heure prévue avec le technicien qui viendra effectuer l'intervention. GOUPIL-MT ne pourra assurer l'intervention si le client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure prévues. GOUPIL-MT sera alors contraint de facturer au client ses frais de déplacement plus son temps d'attente éventuel (minimum de facturation de 1 heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée. En cas de force majeure, telle qu'elle est définie par la jurisprudence des tribunaux français, aucune pénalités, dommage ou intérêts ne peuvent être demandés à GOUPIL-MT.

Le client doit tenir à la disposition de GOUPIL-MT :

- toutes documentations techniques relatives au produit objet de l'intervention.
- tous supports d'installation (CDRom, DVDRom, Disquette, Stockage...),
- toute information nécessaire à GOUPIL-MT au titre de son intervention, telles que notamment les numéros de licences, et/ou les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

GOUPIL-MT se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation valide.

Le client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité.

Le matériel et le site doivent être accessibles avant l'intervention de GOUPIL-MT.

10.3

Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférent à l'exécution des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par GOUPIL-MT sont et restent à la charge du client. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

10.4

Le client reconnaît être informé que les prestations de GOUPIL-MT, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur de ses équipements à laquelle la garantie de GOUPIL-MT ne se substitue en aucun cas.

Nous garantissons nos interventions. À ce titre, nous prenons en charge les frais d'intervention et de déplacement entraînés par la reproduction d'une panne identique sur le même matériel et le même site objet d'une intervention dans les dix jours précédents. Notre intervention aura lieu dans les dix jours ouvrables suivant la notification par écrit (lettre ou email) de la reproduction de la panne.

La garantie ne jouera pas si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites notamment sur l'inadéquation des matériels et/ou logiciels en place par rapport aux fonctionnalités demandées. Notre garantie ne jouera pas si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de notre prestation mais à toute autre cause et notamment à un virus informatique ou liée à une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du client ou à l'intervention d'un tiers non agréé par les fournisseurs ou fabricants.

La garantie du matériel installé par GOUPIL-MT est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables. Notre société se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation valide.

Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées. De même, la garantie ne s'applique pas si GOUPIL-MT est amené à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le paiement, celui-ci ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

Les garanties ne s'appliquent pas à toute personne y compris les enfants qui présentent un handicap moteur, mental, sensoriel, GOUPIL-MT se réserve le droit de refuser d'installer et de vendre un produit, un service à toute personne y compris les enfants qui présentent un handicap moteur, mental, sensoriel.

ARTICLE 11 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

Le client autorise GOUPIL-MT à communiquer ces données à des entreprises tierces.

À défaut, le client informera GOUPIL-MT de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à GOUPIL-MT en indiquant nom, prénom, adresse e-mail afin que GOUPIL-MT puisse faire le nécessaire.

ARTICLE 12 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

GOUPIL-MT se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral qui, seul, opère le transfert de propriété. En cas de redressement judiciaire ou de la liquidation de biens du client, et conformément à la loi du 12 mai 1980, la revendication de ces marchandises pourra être exercée par GOUPIL-MT.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITÉ – RESPONSABILITÉ CIVILE

GOUPIL-MT s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de son intervention.

Le client doit prendre toutes les mesures pour que ses données soient protégées ou, à défaut, en aviser notre technicien avant toute intervention pour qu'il exécute une sauvegarde des données du client, acte à facturer en plus de l'intervention programmée.

Notre société ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou des modifications de données intervenues suite à une panne, objet de notre intervention.

GOUPIL-MT ne peut être tenu pour responsable de la récurrence d'une panne ou de toute nouvelle panne faisant suite à notre intervention. Toutes nos interventions sont accompagnées d'un document justificatif.

GOUPIL-MT ne saurait être tenu pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

ARTICLE 14 : JURIDICTION

En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable ; faute de quoi, il est fait attribution de juridiction au Tribunal de Commerce de Toulouse, nonobstant toute stipulation contraire dans les documents contractuels du client.

Dans le cas où l'une des quelconques dispositions des présentes conditions générales de vente serait déclarée ou réputée par décision de justice, illégale ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

La renonciation par GOUPIL-MT à se prévaloir de tout manquement aux présentes conditions générales de vente ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout manquement ultérieur identique.

Seuls les cas de force majeure comporteront dérogation aux présents engagements.

GOUPIL-MT, AE, auto-entrepreneur de droit français, 15 rue de la Jinquié 81400 CARMAUX,
inscrite au numéro SIRET 53784641200014, représentée par M. BODAR

TÉL : 09.72.38.49.93 - FAX : 09.72.40.12.32
<http://goupilmt.fr/> - goupilmt@mail.honestmail.fr