

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande de Produit(s) et/ou de Service(s) passés par le Client auprès de la société COBO, société à responsabilité limitée, au capital de 7500,00 Euros, immatriculée au RCS d'Avignon sous le numéro 500 605 944, dont le siège social est situé : 42 Rue des Tonneliers – 84130 Le Pontet - Téléphone : 04 90 39 40 11 – Email : contact@coboinformatique.com - TVA FR18500605944. La société COBO est une société de prestations de services informatiques divers tels que, notamment, dépannage, installation et vente de logiciels et de matériels, assistance, formation, maintenance et ce auprès des entreprises, professions libérales, administrations.

Article 1 – Définitions Par *Conditions générales de Vente et de Services*, on entend désigner le présent acte.

Par *Parties*, on entend désigner le Client et COBO.

Par *Matériels*, on entend désigner les marchandises commandées et livrées par COBO au Client.

Par *Vente de matériels*, on entend désigner la commande et la livraison de matériels tels que , serveur, ordinateur, imprimante, firewall , sauvegarde, ainsi que les logiciels et pro-logiciels par COBO.

Par *Prestation*, on entend désigner toute intervention de COBO au domicile du Client ou en ses locaux professionnels.

Par *Installation* ou *Intervention*, on entend désigner une intervention de COBO dans les locaux professionnels du Client afin de dépanner un ordinateur, une imprimante, un périphérique, Internet, un réseau..., installer un nouveau matériel ou logiciel, éradiquer un virus...

- « Service à la carte » : facturation au temps passé (l'heure entamée est due) En amont, un devis est établi par COBO pour le Client pour acceptation.

- « Contrat à décompte d'heures » : compte d'heures achetées par le Client pour les besoins informatiques de ce dernier. Ce crédit d'intervention est géré par le Client à sa convenance et peut être utilisé pour toute opération logicielle ou matérielle, pour toute formation informatique, pour tout autre type d'assistance informatique (voir les conditions du contrat lors de la signature)

- « Contrat annuel » : (voir les conditions du contrat lors de la signature).

Article 2 – Objet : Les Conditions générales de Vente et de Services Informatiques, ont pour objet d'organiser le cadre dans lequel le Client sollicite COBO afin d'obtenir une intervention, une installation, une assistance, formation, maintenance, une vente de logiciels et de matériels et ce auprès des entreprises, professions libérales, administrations.

Article 3 – Conditions générales d'exécution : Les *Prestations* sont réalisées dans les locaux professionnels du Client, ou dans l'atelier de COBO sis 42 rue des Tonneliers- 84130 Le Pontet, ou en hotline. Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des *Prestations*. Il n'est en aucun cas du rôle de COBO de vérifier cet élément. COBO ne pourra assurer ses *Prestations*, si l'environnement physique des équipements est non-conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques. Le Client reste seul et unique responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le Client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles et/ou données de l'entreprise, ceci signifie que les opérations de sauvegarde, quel qu'elles soient, sont à la charge du Client et non de COBO. Aussi, la responsabilité de COBO en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

Ces conditions générales sont jointes au devis / commande envoyés par COBO au Client, celui-ci devra les accepter avant toute demande de *Prestation, installation, ou Vente de Matériels*. Le devis accepté restant le document contractuel entre COBO et le Client.

Article 4 – Obligations du Prestataire : COBO s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des *Prestations* définies à l'Article 1 de *Conditions Générales de Vente et de Services*. Exonération de responsabilité : le Client est informé que la réalisation des *Prestations* entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le Client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de COBO. De convention expresse entre les parties, COBO n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyen et en aucun cas à une obligation de résultats. COBO intervient uniquement sur demande expresse du Client, aussi en aucun cas COBO ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Article 5 – Obligations du Client : 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 ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Le Client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs notamment les supports numériques d'installation, ainsi que les numéros de licences. Le Client s'engage à déplacer ou à nettoyer tout élément considéré d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les *Prestations*. Le Client s'engage à informer au mieux COBO en cas de panne afin que l'intervention de dépannage puisse avoir lieu le plus rapidement possible et le plus efficacement possible.

Article 6 – Tarifs et conditions de paiement : Tous les prix communiqués par COBO sont facturés selon les tarifs en vigueur au jour de la commande et en considération de la connexion d'un ou plusieurs postes. L'accord du devis par le Client vaut document contractuel. Les délais de paiement pour les professionnels est à 30 jours date de facture par LCR non acceptée, dans le cas où le Client refuse ce mode de règlement, il devra régler la totalité de la commande au comptant. Pour les particuliers, règlement au comptant à la commande. Dans le cas de règlements échelonnés, concrétisés ou non par des traites, le non-paiement d'une seule échéance rendra immédiatement exigible la totalité du solde restant dû, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure et sans préjudice de tous autres droits. COBO se réserve le droit de prendre, pour toute commande, les garanties financières qui leur sembleront appropriées. Particularités afférentes aux Contrats de Maintenance : A l'issue de la première période, COBO se réserve le droit d'augmenter ses tarifs des contrats jusqu'à 5 % au renouvellement annuel.

Article 7 – Contrat de maintenance : se référer aux Conditions du contrat, signées par les 2 parties.

Article 8 – Logiciels / Proiciels : Si le logiciel fait l'objet d'un cahier des charges soumis à l'accord écrit et signé du Client, cet accord conditionne les opérations ultérieures nécessaires à l'aboutissement du dossier. En cas de vente de progiciel, l'acheteur doit vérifier ou faire vérifier que le produit est bien propre à satisfaire ses besoins et qu'il est compatible avec le matériel ou les logiciels existant déjà. En cas de vente de logiciels standards, pour lesquels nous ne sommes que distributeurs, nous n'avons aucune possibilité de modifier les programmes : en aucun cas nous ne serons responsables des performances et du suivi de ces programmes qui ne pourront être que sous la responsabilité du client qui en accepte les risques éventuels. Les logiciels bénéficient de la protection attachée aux droits de la propriété littéraire et industrielle appartenant au concepteur. En conséquence, le Client ne peut jamais céder les droits d'utilisation des logiciels à un tiers. Lors de la vente de pro-logiciels, le Client devra se référer aux conditions générales de l'éditeur, disponible sur leur site internet.

Article 8-1- Contrat de maintenance SILVER EBP : COBO s'engage à fournir au Client, qui accepte, le service de maintenance et assistance des logiciels EBP dans les conditions prévues à la signature de son contrat, à assister le client dans l'utilisation des logiciels EBP. A cet effet, une ligne téléphonique est mise à la disposition du client (de 9H à 12H et de 14 H à 18 H du lundi au vendredi). Des coordinateurs sont désignés au sein de l'entreprise afin que le Client puisse rentrer rapidement en contact avec un de nos spécialistes et trouver ainsi une réponse aux préoccupations du Client sur le(s) logiciel(s) EBP concerné(s). Il est inclus dans l'assistance Silver la modification des modèles de documents, mais la prestation ne pourra pas excéder 1 heure / an , au-delà, un devis sera établi avec un tarif préférentiel. Après acceptation du client, nous interviendrons à l'aide de notre outil de support sécurisé pour gérer ce supplément d'intervention à distance via le web. Dans tous les cas de figure, l'assistance téléphonique ne se substitue pas à une formation initiale sur le(s)-dit(s) logiciel(s).

Article 8-2 – Exclusion Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance de(s) Logiciel(s) EBP : La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle ; le développement de nouveaux programmes, ces interventions complémentaires ne s'exécutant que sur demande expresse du client pour la réalisation de travaux ponctuels ; les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ; les logiciels autres que ceux spécifiques qui fonctionneraient en-chainage avec eux ; l'utilisation de logiciels pirates ; l'entretien ou les modifications techniques effectuées par directement par le client ou tout autres intervenants autres que les représentants de COBO ; le matériel, les accessoires et Fournitures non conforme aux prérequis de bon fonctionnement ; les modifications à apporter au(x) ; logiciel(s) pour leur utilisation sur un autre matériel que celui prévu à l'origine.

Article 8-3 – Obligation du client : Le Client devra avoir un antivirus à jour sur le(s) ordinateur(s) ou serveur(s). Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels EBP, à appliquer strictement toutes les instructions données par COBO. Le Client informera COBO de tous changements qui pourraient survenir dans l'organisation. Le Client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et se doit de respecter la législation en vigueur. Lors de la vente de pro-logiciels, le Client devra se référer aux conditions générales de l'éditeur, disponible sur leur site internet. Pour tout contrat par tacite reconduction de logiciels /progiciels vendus par COBO au Client, le Client devra dénoncer le contrat 2 mois avant la date d'anniversaire du renouvellement par lettre avec AR, afin que COBO puisse annuler la reconduction auprès de l'éditeur du logiciel/progiciel.

Article 9 – Conditions particulières : Clause de réserve de propriété : Article 65 de la loi No 67-503 du 13.07.1967 modifiée par la loi 80-335 J.O du 12.05.1980. Le vendeur conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances peut entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner. A défaut de paiement, notre société se réserve le droit de reprendre possession de sa livraison sans formalité préalable, indépendamment de toute poursuite judiciaire et le client s'engage à ne pas s'opposer à une telle reprise. Tous les frais resteront à la charge du Client. En ce qui concerne les logiciels, nous nous réservons le droit de procéder à leur désinstallation en cas de non-paiement des factures correspondantes. Dans le cas où un contrat de financement remplace un précédent contrat, le Client reconnaît et accepte que le montant des sommes versées au titre de cette résiliation par COBO soit intégrées dans le nouveau contrat de financement.

Article 10 – Pénalités : En cas de retard de paiement, le Client est tenu de régler en sus du montant de la facture une pénalité de retard d'un montant égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal, calculée sur montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce et du décret suivant (Décret 2009-138 du 9 février 2009). En plus de cette indemnité un forfait pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (quarante euros) pour les professionnels (décret 2012-1115 du 9 octobre 2012 sera exigible.

Article 11 – Conditions d'exécution propres à la commande et à la vente de matériels :

Article 11-1 – Enregistrement de la commande : A défaut de confirmation du devis par mail, aucune commande ne sera prise en compte. De même, aucune commande n'est prise en compte antérieurement au versement d'un acompte de 30% sur le montant hors taxe du devis. Par l'envoi du devis signé, le Client reconnaît accepter les *Conditions Générales de Ventes et de Prestations de Services*. La date de prise de la commande est réputée être celle de la réception de la confirmation par COBO.

Article 11-2 – Clause de réserve de propriété du Matériel : COBO se réserve la propriété des marchandises désignées sur le devis accepté par le Client, jusqu'au paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, COBO pourra reprendre les marchandises, la vente sera résolue de plein droit si bon semble à COBO et les acomptes déjà versés lui resteront acquis en contrepartie de la jouissance des marchandises dont aura bénéficié le Client.

Article 11-3 – Propriété et utilisation des licences et logiciels : Le Client reconnaît sur le logiciel concédé l'entière propriété de l'éditeur, et se doit de respecter la législation en vigueur. Le Client s'engage formellement à l'utiliser pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au Client de faire au profit de qui que ce soit des travaux à façon sur le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde. Le Client respecte et s'engage à faire respecter par ses subordonnés notamment les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article 11-4 – Délais de livraison : Les délais de livraison peuvent varier d'une commande à l'autre et ce même dans l'hypothèse de la commande de matériel identique, aussi en aucun cas COBO ne s'engage à proposer le même délai de livraison pour des commandes identiques. Le délai de livraison indiqué par COBO au Client, est celui que le grossiste ou fabricant lui a communiqué, en aucun cas COBO ne pourra être tenu responsable d'un dépassement de date de livraison. En tout état de cause, les délais de livraison indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages et intérêts. Si un article se révèle indisponible et ce à postérieurement à la commande, COBO en informe dans les meilleurs délais le Client et lui adresse en échange un produit objectivement équivalent en termes de prix et de qualité. Le Client n'est alors pas en mesure de refuser et ne peut réclamer un dédommagement différent à ce titre. L'incendie, la panne, la grève, les difficultés d'approvisionnement sont assimilées par les Parties à la force majeure.

Article 11-5 – Réception : Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du *Matériel* livré doivent être formulées par écrit dans les sept jours de la réception des produits. Il appartient au Client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Le Client doit laisser à COBO toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Le Client s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article 11-6 – Garanties : Le matériel vendu est garanti par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. De plus, le *Matériel* bénéficie de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le Client agisse dans un bref délai. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés au constructeur et/ou au distributeur. Les frais de transport étant à la charge du Client, les envois en port dû ou contre remboursement sont refusés. L'utilisation du *Matériel* fourni se fait sous la responsabilité exclusive du Client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance dudit *Matériel*. Sont exclus de la garantie tous dommages résultant notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive des articles ou négligence du Client, de la foudre, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les articles par un tiers non agréé expressément par le constructeur ou/et le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, de la force majeure ou du fait de tiers. Toute réclamation selon laquelle le *Matériel* serait défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit sans délai auprès de COBO par le Client et inclure toutes explications nécessaires. Le Client dégage COBO de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'emploi de données, résultats, programmes ou documents mis à sa disposition. À l'égard des tiers, le Client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Les accessoires, batteries et consommables ne sont pas couverts par une garantie.

Article 11-7 – Risques : Le *Matériel*, même expédié franco, voyage aux risques et périls du Client auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à la livraison et d'exercer, s'il y a lieu, tous recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du Client. La signature du bon de mise à disposition par le Client est une reconnaissance par ce dernier de la machine livrée et les risques passent à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par le *Matériel* qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens. Le Client contracte, s'il le désire, les polices d'assurances nécessaires sans recours possible contre le fournisseur, pour quelque cause et risque que ce soit. COBO ne pourra être recherché si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuit ou de force majeure. Au cas où sa responsabilité serait retenue par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat ou pour toute autre cause, le total des indemnités ne pourra, de convention expresse, dépasser un montant cumulé égal à 10% du prix de la machine ou du programme, qui est à l'origine du dommage. L'utilisation du *Matériel* et des logiciels livrés par COBO est faite sous la seule responsabilité du Client qui déclare ici renoncer expressément à tout recours contre COBO pour quelque cause, motif ou risque que ce soit, et les garantit contre toute action éventuelle intentée par des tiers, COBO n'étant tenu qu'à la fourniture des moyens. COBO ne saurait être poursuivi pour tout vice provenant du système d'exploitation pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

Article 12 – Abonnements : Lors de la souscription d'un abonnement de licence, le Client, en acceptant le devis est informé du tarif et de la durée. En cas de résiliation de cet abonnement, le Client devra en informer COBO par lettre recommandée, et ce, 2 mois avant la date de renouvellement afin que COBO puisse informer l'éditeur.

Article 13 – Obligation de confidentialité : Le Client et COBO s'engagent à ce que les informations et documents des deux parties soient strictement confidentielles ; qu'ils soient conservés et protégés ; qu'ils ne soient pas utilisés ou copiés, directement ou indirectement, en tout ou partie, pour d'autres besoins, à d'autres fins ; ne soient ni divulgués ni susceptibles d'être divulgués, directement ou indirectement, en tout ou partie, à tout tiers, autres que ses salariés aux fins et dans le cadre de l'exécution d'une action ou d'une commande.

Article 14 – Données personnelles du Client. Les « données personnelles » comprennent toutes les données permettant l'identification du Client et notamment les informations relatives à son identité et à ses coordonnées renseignées dans le devis/bon de commande, COBO sera amenée à traiter les données du Client à des fins d'exécution de la commande du Client et de tenue de son fichier-clients. Les données personnelles du Client sont traitées par COBO conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et libertés et au droit de l'Union européenne sur la protection des données personnelles, loi renforcée aux normes RGPD.

Article 15 – Juridiction : Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. Toute réclamation du Client peut être effectuée en adressant un courrier électronique à contact@coboinformatique.com. Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières applicables et du bon de commande, sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Avignon, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête. Pour les cas où le litige relève de la compétence exclusive du tribunal de grande instance en application des dispositions du code de la propriété intellectuelle, le différend sera soumis à la compétence du tribunal de grande instance d'Avignon.