

## **Conditions générales de vente**

**Applicables au 01.06.2025**

### **Table des matières**

1. Objet des conditions générales de vente
2. Entrée en relation
3. Remise d'un devis
4. Obligations du client en matière de sauvegarde
5. Obligations du client concernant les informations sur le matériel
6. Obligation de SAS DIS21 en cas de problème survenant lors de l'intervention
7. Diagnostic
8. Rendez-vous non honoré
9. Dépose du ou des périphériques en atelier
10. Prix
11. Remise pour parrainage
12. Paiement des prestations et du matériel
13. Non-respect des conditions de paiements définies
14. Propriété des marchandises
15. Garantie « Après intervention »
16. Tribunal compétent
17. Force majeure

#### **Article 1 : Objet des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales d'intervention et de ventes ont pour objet de déterminer les modalités de traitement d'une demande d'assistance informatique par un prospect ou un client qui fait appel aux services de SAS Digital Informatique Service 21.

Le client adhère à ces présentes conditions sans réserve.

#### **Article 2 : Entrée en relation**

Le prospect ou le client, qui a besoin d'assistance, entre en relation par tout moyen et formule clairement l'objet de sa demande auprès du technicien ou de son secrétariat.

#### **Article 3 : Remise d'un devis**

Pour toute intervention en atelier non réalisable immédiatement, un devis écrit et signé par le client est obligatoire avant le début des travaux. Le devis contient le prix des prestations estimées et le cas échéant du matériel. Ce devis est indicatif, puisqu'il est tenu compte de la demande formulée par le client et des travaux envisagés ou estimé par SAS DIS21. SAS DIS21 n'est pas responsable des omissions du client.

Pour toute intervention à domicile, un devis est remis avant l'intervention et est signé par le client, par tout moyen. Le montant indiqué au devis prend en compte le temps moyen estimé d'une intervention habituelle sur la panne ou le service demandé. Si l'intervention dure plus longtemps que prévu, ou si des prestations supplémentaires non prévues initialement s'avèrent nécessaires, SAS DIS21 s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais et à obtenir son accord exprès avant de poursuivre les travaux. Un nouveau devis ou un avenant au devis initial, précisant les coûts additionnels et les délais révisés, sera alors soumis au client pour acceptation et signature. Sans cet accord préalable, aucune prestation additionnelle ne sera facturée. Toute signature électronique réalisée via un service certifié est réputée juridiquement valable conformément au règlement (UE) n°910/2014 (eIDAS).

#### **Article 4 : Obligations du client en matière de sauvegarde**

Avant toute intervention de la SAS DIS21, le client est tenu de procéder à une sauvegarde complète et sécurisée de l'ensemble de ses données et documents. Cette obligation vise à garantir la protection des informations sensibles et à prévenir toute perte de données lors des opérations effectuées par la SAS DIS21. Le client doit s'assurer que les sauvegardes sont effectuées de manière régulière et que les copies de sauvegarde sont stockées dans un environnement sécurisé et distinct de l'environnement de production.

La SAS DIS21 s'engage à conseiller ses clients de manière diligente sur les meilleures pratiques en matière de sauvegarde des données.

À cet égard, la SAS DIS21 propose les services suivants :

- Audit des systèmes existants pour évaluer les besoins en sauvegarde
- Configuration des solutions de sauvegarde adaptées aux spécificités du client
- Suivi et maintenance des dispositifs de sauvegarde pour garantir leur efficacité et leur fiabilité.

#### **Article 5 : Obligations du client concernant les informations sur le matériel**

Exactitude des informations : Le Client s'engage à fournir à la SAS DIS21 toutes les informations nécessaires et exactes concernant le matériel à intervenir. Cela inclut, sans s'y limiter, les spécifications techniques, l'état actuel du matériel, les historiques de maintenance, et toute autre information pertinente pouvant affecter l'intervention.

Préparation du matériel : Le Client est responsable de la préparation du matériel avant l'intervention, conformément aux instructions fournies par la SAS DIS21. Toute omission ou erreur dans cette préparation peut entraîner des retards ou des coûts supplémentaires, qui seront à la charge du Client.

Notification des problèmes connus : Le Client doit informer la SAS DIS21 de tout problème connu ou suspecté concernant le matériel avant l'intervention. Cela inclut les dysfonctionnements, les pannes récurrentes, et toute autre anomalie.

#### **Article 6 : Obligation de SAS DIS21 en cas de problème survenant lors de l'intervention**

**Diagnostic et information :** En cas de problème survenant lors de l'intervention, la SAS DIS21 s'engage à diagnostiquer le problème et à informer le Client dans les plus brefs délais. Un rapport détaillé sera fourni, expliquant la nature du problème, les causes possibles, et les solutions envisagées.

**Proposition de solutions :** La SAS DIS21 proposera des solutions adaptées pour résoudre le problème identifié. Ces solutions peuvent inclure des réparations, des remplacements de pièces, ou des ajustements techniques. Le coût et le délai de mise en œuvre de ces solutions seront communiqués au Client pour approbation.

**Garantie de conformité :** La SAS DIS21 garantit que les interventions réalisées seront conformes aux normes de qualité et de sécurité en vigueur.

#### **Article 7 : Diagnostic**

Dans certains cas précis, l'équipement doit être vu par le technicien avant d'établir un devis. Le diagnostic est facturé au tarif en vigueur indiqué dans le document « Tarifs » disponible sur [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr) et ce seulement si l'intervention n'est pas poursuivie, quel que soit le motif.

#### **Article 8 : Rendez-vous non honoré**

Si le technicien se déplace sur site et que le client est absent le déplacement sera facturé 50€ forfaitairement.

Le technicien tente d'appeler le client trois fois toutes les cinq minutes et partira du site après quinze minutes sans réponse.

Si le client est retardé de plus de 15 minutes S.A.S DIS21 facturera au client le temps de son attente au tarif en vigueur d'une intervention à domicile / sur site.

#### **Article 9 : Dépose du ou des périphériques en atelier**

S.A.S DIS21, choisit, après avoir avisé le client, si l'intervention doit être réalisé à domicile ou en atelier. Le client procède à la dépose du ou des périphériques à l'heure et à la date convenue avec le technicien ou son secrétariat. Si le client ne peut se déplacer, le technicien procède à l'enlèvement du ou des périphériques par tout moyen. Cet enlèvement est facturé au client au tarif de déplacement indiqué dans le document « Tarifs » disponible sur [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr).

#### **Article 10 : Prix**

Les prix des prestations sont indiqués dans le document « Tarifs » disponible sur le site Web [www.dis21.fr](http://www.dis21.fr). Ceux-ci sont à titre indicatif et répertorient nos principales opérations effectuées en atelier ou à domicile.

Si le technicien n'est pas en mesure de se conformer à la grille de tarif il informe le client avant toute opération afin d'obtenir son aval.

La grille des tarifs se trouve annexée aux présentes conditions générales.

#### **Article 11 : Remise pour parrainage**

Une remise pour parrainage est applicable à tout filleul, dixit « la personne parrainée » dans les conditions suivantes :

- Le filleul est un prospect et n'est donc pas déjà client de S.A.S DIS21
- Le filleul informe S.A.S DIS21 qu'il a obtenu les coordonnées par un client existant de S.A.S DIS21, il indique le prénom et le nom du parrain
- La remise n'excédera pas 5% et se fera uniquement sur l'ensemble des prestations de service, hors déplacement, hors matériel.
- Remise non cumulable avec toute autre remise déjà en vigueur.
- Valable à la première intervention seulement.

#### **Article 12 : Paiement des prestations et du matériel**

Toutes les prestations réalisées par Digital Informatique Service 21 sont payables une fois que le travail est totalement achevé.

Les modalités de paiement sont définies entre le technicien et le client. Elles sont fixées comme suit :

- Paiement au comptant à 100% par Carte Bancaire, Espèces, Chèques ou Prélèvements SEPA, à la fin de l'intervention à domicile ou le jour de la remise en atelier.

- Pour toute première intervention « à distance » : paiement par carte bancaire, puis par virement pour toutes interventions récurrentes.
- Paiement sous 15 jours pour les TPE-PME et entreprises, sauf conventions contraires établies à l'avance par nous.

Pour toutes les interventions dont le montant dépasse 120€ :

- Un paiement différé est possible
- Par prélèvements SEPA à date fixe, avec un maximum de 3 prélèvements, étant donné que l'opération n'est pas une opération de crédit. Des frais peuvent s'appliquer en fonction du montant différé.
- Par chèque différé à l'encaissement
- Plus exceptionnellement, par virement.

S.A.S DIS21 demandera, à sa discrétion un acompte de 50% de la prestation dans le cas d'une commande de matériel ou pour toute intervention supérieure à 300€.

#### Dispositions particulières relatives aux licences logicielles :

Toute commande de licence logicielle (antivirus, système d'exploitation, suite bureautique, etc.) fait l'objet d'un paiement comptant et intégral à la commande. Le Client reconnaît que toute licence logicielle, dès lors qu'elle a été communiquée, activée, installée ou utilisée, est considérée comme définitivement consommée.

En conséquence, **aucun droit de rétractation ou de remboursement ne saurait être invoqué** une fois que la clé d'activation a été remise au Client ou utilisée par ce dernier, même partiellement, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation (contenu numérique fourni sur support immatériel et dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur).

SAS DIS21 décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation, de perte ou d'impossibilité d'utilisation de la licence liée à une erreur du Client, à une incompatibilité technique ou à un changement de configuration de son matériel après installation. Toute réinstallation ou réactivation pourra être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur.

#### Dispositions relatives aux devis et acomptes :

Tout devis signé par le Client en atelier ou par voie électronique certifiée constitue une commande ferme et définitive. En cas d'annulation ultérieure de la commande par le Client, l'acompte versé reste acquis à S.A.S. DIS21 à titre d'indemnité forfaitaire, et ce **sans possibilité de remboursement**.

Conformément à l'article L221-3 du Code de la consommation, **les dispositions relatives au droit de rétractation ne sont pas applicables aux professionnels** lorsqu'ils agissent dans le cadre de leur activité.

Concernant les **clients consommateurs particuliers**, le droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation ne peut être exercé que **dans le cadre d'un démarchage à domicile ou hors établissement et à condition qu'aucune exécution de la prestation ou commande spécifique n'ait commencé** avant la fin du délai légal de rétractation (14 jours), avec leur accord exprès.

#### Renonciation au droit de rétractation en cas d'intervention immédiate :

Conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, lorsque le consommateur demande expressément que l'intervention de S.A.S DIS21 commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, il

reconnaît perdre son droit de rétractation. Cette demande expresse peut être formulée par tout moyen écrit ou électronique. En conséquence, **toute prestation commencée à la demande du client ne pourra donner lieu à aucun remboursement**, même partiel, une fois l'exécution commencée.

#### Article 13 : Non-respect des conditions de paiements définies

La loi n°92/1442 du 31 décembre 1992 nous fait l'obligation de vous indiquer que le non-respect des conditions de paiement entraîne des intérêts de retard suivant modalités et taux minima défini par la loi. Une indemnité forfaitaire de 40 € sera due pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement. Tout paiement effectué par un client qui se trouve en situation d'être irrégulier (vol, fraude, manque d'approvisionnement) aura pour conséquence l'application d'une pénalité de :

- 25€ par prélèvement ou LCR (traites) rejeté
- 30€ par chèque rejeté
- 50€ par carte bancaire rejetée (Chargeback de la part de la banque du client)

Qui sera ajouté au règlement à payer. Toute situation de vol ou fraude aux moyens de paiement entraîne un dépôt de plainte automatique.

#### Article 14 : Propriété des marchandises

Les marchandises vendues restent la propriété du vendeur jusqu'au complet règlement de leur prix. Toutefois les risques afférents aux marchandises seront transférés à l'acheteur ou au transporteur, dès la remise physique des produits.

#### Article 15 : Garantie « Après intervention »

Durant les 7 premiers jours qui suivent notre intervention (« jours ouvrables ») nous vous fournissons un service garanti et gratuit, nommé « Après-Intervention »

- 1) En quoi consiste la garantie ?
  - a) Une assistance téléphonique, SMS ou chat, afin de vous prodiguer des conseils sur l'utilisation de votre équipement.
  - b) L'assurance que votre équipement fonctionne comme convenu après la reprise de votre équipement par vos soins, à l'atelier, ou à la dépose à domicile.
  - c) Cette garantie assure qu'aucun problème connexe à l'intervention ne vienne perturber le fonctionnement habituel de l'équipement ou de son utilisation.
- 2) Quels problèmes sont garantis, après-intervention ?
  - a) Si votre équipement présente le même problème qu'initialement diagnostiqué.
  - b) Si vous avez un incident connexe, qui a un rapport avec notre intervention sauf les incidents indiqués dans le point numéro 6 du présent article 15.
- 3) Comment jugeons-nous si le problème est garanti ?
  - a) Le problème doit correspondre précisément à notre intervention.
  - b) Le problème est reproductible par le technicien.
  - c) Il ne s'agit pas d'un problème de compréhension du fonctionnement, par suite de la mise à jour d'un logiciel ou du système d'exploitation.
- 4) Dans quel délais le problème doit être signalé ?

- a) Le problème doit être signalé dès son apparition et au plus tard dans un délai de 7 jours ouvrable. Au-delà, nous nous opposerons à la prise en charge en garantie.
- b) Si le technicien est indisponible (vacances ou maladie), le délai est repoussé après l'indisponibilité, ce qui compte, c'est le jour où il est signalé.

#### 5) Dans quel délais le technicien interviendra ?

- a) Aussitôt que possible en fonction du planning d'intervention en cours.
- b) Prioritairement à distance, si l'incident peut se résoudre ainsi.
- c) A domicile ou sur site, s'il n'est pas possible de faire autrement.

#### 6) Ce que nous ne pouvons pas garantir

- a) La mauvaise utilisation de l'équipement ou de périphériques externes par l'utilisateur.
- b) Un incident sur un équipement qui n'a pas été vu sur place par le technicien
- c) La compatibilité de certains équipements avec Windows 11, si l'équipement a été fabriqué il y a plus de 10 ans, par exemple les imprimantes et scanners dont les pilotes peuvent s'avérer indisponible sur un nouveau système d'exploitation.

#### 7) Autres informations à savoir à propos de la garantie « Après-Intervention »

- a) Le délai de garantie est calculé à partir de la date de la dernière réparation effectuée.
- b) La garantie après-intervention couvre à nouveau pour 7 jours ouvrable, si une même si la réparation était aussi effectuée au titre de garantie.
- c) Nous interviendrons jusqu'à résolution du problème, sauf si celui-ci ne peut se résoudre que par un changement d'équipement.
- d) Les frais de déplacements sont systématiquement appliqués pour tout déplacement supérieur à 5km, même si l'intervention est au titre de garantie. Seul le service est garanti.

#### Article 16 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de DIJON.

#### Article 17 : Force majeure

S.A.S DIS21 ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations, si cette inexécution est due à un événement constitutif de force majeure, au sens reconnu par la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, inondations, interruptions de réseaux (électricité, télécoms, internet), pandémies, grèves totales ou partielles, décisions administratives, indisponibilité des fournisseurs ou partenaires techniques, ou tout autre événement imprévisible, irrésistible et extérieur à S.A.S DIS21 empêchant l'exécution normale des prestations.

En cas de survenance d'un tel événement, S.A.S DIS21 informera le Client dans les meilleurs délais et les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure. Si l'événement devait durer plus de 60 jours calendaires, chacune des parties pourrait résilier la commande ou l'intervention sans indemnité.