

### 1 - FORMATION DU CONTRAT

Les commandes passées engagent le client dès réception par MCIT du bon de commande qu'il soit transmis par courrier, fax ou de manière électronique. Sauf accord express de notre part mentionné par écrit, les présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur toute autre condition (*par exemple d'achat*) édictée par le client.

### 2 - EXTENSION DES CGV DE NOS PARTENAIRES

Le client souscrivant par notre intermédiaire un service ou acquérant un produit fourni par l'un de nos partenaires ou fournisseurs accepte automatiquement et par extension les conditions générales dudit fournisseur (*en complément des présentes*), disponibles sur demande ou accessibles chez le fournisseur ou partenaire.

### 3 - INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES

Des efforts constants sont faits pour s'assurer de l'exactitude des informations présentées sur nos sites Internet ou nos plaquettes. MCIT, ses partenaires et fournisseurs ne sont néanmoins pas responsables des conséquences, incidents, dommages spéciaux résultant d'informations erronées même dans le cas où MCIT ait eu connaissance de la possibilité de tels dommages. Les noms et marques de produits, services, éditeurs ou fabricants sont utilisées uniquement dans un but d'identification et dans la plupart des cas dans le cadre d'une activité de conseil, de négoce ou de revendeur des solutions proposées. Les photos, textes et descriptions des produits ne sont pas contractuels.

En ce qui concerne les achats effectués via nos sites internet, compte tenu des différentes possibilités offertes au client pour valider l'adéquation de sa commande à ses besoins (*par le biais par exemple de versions d'essai en téléchargement, fiches produits PDF de l'éditeur, présentations vidéo...*), le client est seul responsable de son choix lors de sa commande et aucun remboursement ou annulation de commande ne pourra être accordée à partir du moment où la commande a été traitée.

### 4 - RESPONSABILITÉ TECHNIQUE

En tant que professionnel informatique, MCIT a la capacité de valider les besoins du client. Toutefois le client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques des prestations et produits proposés et ayant la maîtrise des matériels, logiciels et solutions existantes, celui-ci reste seul juge de la compatibilité des produits et services commandés avec ceux déjà utilisés et de l'adéquation des prestations à ses besoins. MCIT ne pourra donc être tenu responsable d'un dysfonctionnement avec les matériels, logiciels et solutions existantes ou d'une inadéquation avec les résultats attendus.

Sauf cas particuliers, MCIT n'est pas constructeur ou éditeur des solutions déployées chez le client. En conséquence, il est impossible pour MCIT d'anticiper avec certitude les dysfonctionnements de ces différentes solutions, les modifications tarifaires, structurelles et/ou de fonctionnement que pourraient décider les éditeurs respectifs. Le rôle et la mission de MCIT consistent à fournir des conseils et/ou à mettre en place des solutions techniquement fonctionnelles à un instant T, en s'appuyant sur les documentations techniques et informations mises à disposition par les éditeurs. Dans la mesure du possible, MCIT cherche en permanence à maintenir à jour ces documentations et à anticiper les impacts des modifications sur le fonctionnement global des services déployés chez ses clients. En conséquence, MCIT sera déchargé de toute responsabilité dans le cas où des dysfonctionnements et/ou des modifications seraient apportées sur ces solutions tierces, y compris si cela provoque l'arrêt de fonctionnement de tout ou partie du système d'information du client utilisateur. Au cas où de tels problèmes devraient survenir, MCIT mettra tout en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, pour déterminer l'origine précise du problème, déterminer les modifications nécessaires si elles sont techniquement possibles et les mettre en œuvre dans les meilleurs délais (*ces différentes étapes pouvant éventuellement être soumises à devis préalable*).

### 5 – LIVRAISON – RÉALISATION DE PRESTATIONS

Dans le cadre d'une obligation de moyens, MCIT s'engage à mettre tout en œuvre afin de livrer la commande dans les délais indiqués sur les devis, propositions commerciales ou lors de la prise de commande via un canal de vente électronique, et ce dès réception du bon de commande et du règlement ou de l'acompte correspondant.

#### 5.1 – Livraison de produits matériels ou logiciels standards (*activité de négoce*)

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le client sur le bon de commande. Les délais de livraison indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards éventuels ne donnent pas le droit à l'acheteur d'annuler la vente,

de refuser la marchandise ou de réclamer des dommages et intérêts. Sauf mention écrite contraire, nous n'assurons aucune livraison en dehors de la France Métropolitaine, du département de la Corse et des Principautés d'Andorre et Monaco. Toute réclamation pour non-conformité ou manquant devra être transmise dans la semaine qui suit la date de réception de la commande. MCIT est libéré de son obligation de livraison pour tous cas fortuits ou de force majeure. A titre indicatif, les grèves totales ou partielles, les inondations, les incendies sont des cas de force majeure. Le transfert de propriété des produits livrés ou à livrer est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix par le client et ce sans incidence sur le transfert des risques. Tout emballage défectueux doit être signalé dès réception au Transporteur par le Destinataire. Sans observation faite au Transporteur, lors de la livraison, MCIT ne pratiquera aucun échange ou remboursement.

#### 5.2 – Réalisation de sites Internet, mise en place de logiciels

Les délais de livraison ne courent qu'à compter de la date à laquelle le client a effectivement réglé l'acompte et fourni les éléments éventuellement demandés (*textes, images, login d'accès à des solutions existantes...*) et dont la liste a été précisée dans la proposition commerciale et/ou ses annexes.

#### 5.3 – Prestations

Les sessions de transfert de compétences, l'adaptation et/ou le paramétrage de logiciels ou solutions spécifiques, la migration de bases de données, les prestations d'audit ou conseils font l'objet d'un planning prévisionnel parallèle, qui tient compte à la fois de nos impératifs techniques et de vos propres contraintes.

Tout désistement d'un collaborateur du client intervenant moins de quinze jours avant la date de prestation prévue entraînera la facturation de la prestation sauf si le client remplace le collaborateur prévu par un autre (*le remplacement en cours de session de transfert de compétences n'est pas possible pour des raisons évidentes de progression pédagogique*). En cas de désistement définitif plus de quinze jours avant la date prévue de la prestation, les frais réellement engagés (*augmentés d'une indemnité de désistement fixée forfaitairement à 10% du montant du dossier*) sont dus par le client. Dans le cas de deux reports consécutifs demandés par le client, nous nous réservons la possibilité de facturer en sus des frais de gestion administrative d'un montant au moins égal à 10% du montant global du dossier.

#### 5.4 – Dépassements de délais de réalisation (*activité de services*)

Si tout ou partie de la prestation doit s'effectuer sur la période Juillet-Août ou sur la deuxième quinzaine de décembre, les délais peuvent être augmentés en raison des fermetures pour congés de MCIT ou de ses partenaires, le client ne pouvant invoquer ce délai supplémentaire pour annuler la vente, réclamer des dommages et intérêts, une diminution des sommes dues ou des délais supplémentaires de paiement.

Le client est également informé que les prestations informatiques peuvent être soumises à de nombreux aléas qui ne dépendent pas nécessairement des prestations effectuées par MCIT. Il est rappelé plus particulièrement et sans que cette liste soit exhaustive que les activités de déploiement de logiciels et sites internet, adaptations et paramétrages font régulièrement l'objet de dépassements de délais. Dans le cadre d'une obligation de moyens, MCIT mettra toute en œuvre pour éviter ces dépassements ou les réduire le plus possible le cas échéant.

#### 5.5 – Impossibilité d'exécuter la commande

MCIT se réserve la possibilité de stopper l'exécution d'une commande dès lors que le client ne respecte pas ses engagements en termes de fournitures d'éléments (*par exemple pour les prestations liées à des sites Internet, la mise en place, le paramétrage ou l'adaptation d'applications*), refuse ou décale systématiquement les dates proposées pour interventions et/ou journées de prestations. Dans ce cas, le dossier sera facturé au client au prorata de sa réalisation et des frais réellement engagés (*augmentés d'une indemnité de désistement fixée forfaitairement à 10% du montant du dossier*) puis sera clos en l'état. Toute demande de reprise du dossier fera l'objet d'un nouveau devis, sur la base des prestations et tarifs en vigueur au moment de sa rédaction. MCIT ne pourra être tenu responsable de son impossibilité à proposer les mêmes prestations ou à tenir les mêmes délais que dans le dossier initial ou si le tarif desdites prestations a fortement évolué.

## 6 - RENOUELEMENT DE CONTRATS OU ABONNEMENT

Dans le cadre d'une opération commerciale entre professionnels, tout contrat ou abonnement souscrit par le client est (sauf information préalable de la part de MCIT) reconduit tacitement à chaque échéance aux conditions tarifaires en vigueur au jour de sa reconduction. Le client a la faculté de résilier son contrat à sa date d'échéance moyennant un préavis de deux mois, par courrier recommandé avec accusé de réception.

## 7 – ASSISTANCE – DÉPANNAGE – PRESTATIONS DIVERSES

L'assistance à l'utilisation ou le dépannage sur les produits ou logiciels vendus sont par défaut assurés par chaque constructeur ou éditeur selon leurs propres conditions. MCIT est en mesure de vous conseiller sur les contrats de services de ces constructeurs et éditeurs.

MCIT peut également proposer ses propres prestations dans le cadre d'une offre complémentaire, qui n'a toutefois pas pour vocation de remplacer l'ensemble des hotlines et services d'assistance proposés par les constructeurs ou éditeurs des différentes solutions mises en place. Le client est donc informé qu'avant de contacter MCIT, il doit chercher à définir la solution à l'origine du problème constaté.

Lorsque celle-ci est identifiée, sauf mention écrite particulière, le client doit contacter prioritairement le support associé à cette solution. Le cas échéant, la mention d'adaptations ou paramétrages spécifiques, mis en place par MCIT, devra être précisé au technicien qui prendra en charge la demande. Toute installation de mise à jour ou de modification de paramétrage devra être reportée jusqu'à validation de notre support technique (en particulier pour vérifier la compatibilité de la nouvelle version ou du nouveau paramétrage avec le système global actuellement en production).

Dans le cas où le client ne peut déterminer lui-même l'origine du problème ou que l'application ou le service concerné est du ressort de MCIT, le support technique de MCIT est sauf mention écrite particulière, assuré exclusivement par l'intermédiaire d'un extranet mis à disposition des clients, avec un délai moyen de première réponse de 24h (hors week-end, jours fériés et périodes de fermetures annoncées).

## 8 – TARIFS

Les tarifs sont indiqués en euros hors taxes, en franchise de TVA conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts.

MCIT pourra modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Le client s'engage à payer le prix de vente en vigueur au moment de la saisie de sa commande. En cas d'augmentation imprévue des prix, n'ayant pas encore été répercutée sur un canal de vente en ligne de MCIT, notre service commercial contactera le client afin de confirmer la commande au nouveau prix ou au contraire l'annuler sans aucune pénalité, le remboursement des sommes versées se faisant en règle générale dans les 14 jours suivants la réception du paiement. Nos devis et propositions commerciales sont valables 30 jours à compter de leur émission, sauf mention écrite contraire ou changement majeur des tarifs de l'un de nos fournisseurs.

## 9 – FACTURATION

- Vente sur un de nos sites Internet : La facturation est établie lors de l'envoi de la commande.
- Vente hors Internet : La facturation est établie à la suite de la signature par le client et MCIT soit de la dernière feuille de présence, soit du procès-verbal de réception, de livraison ou d'intervention dans les autres cas
- Forfaits pour prestations d'assistance, dépannage, prestations diverses : la facturation est établie à la commande

Certaines prestations pouvant s'étaler sur une période assez longue (cas de déploiement, adaptations et/ou paramétrages de solutions logicielles ou web, transfert de compétences par module, migration de bases de données...), nous nous réservons la possibilité d'émettre des factures intermédiaires, mensuelles ou par modules. Dans le cadre d'une installation importante comportant différents biens et services, les matériels et logiciels standards seront facturés indépendamment des autres logiciels et/ou prestations de services. Ces différentes facturations seront exigibles dès leur émission, en règlement comptant, net d'escompte, sans que l'on puisse y opposer une prestation ou livraison complémentaire non effectuée.

## 10 – RÈGLEMENT

Sauf mention écrite contraire, le règlement est payable d'avance en un versement lors de la validation du bon de commande ou à réception de facture, net d'escompte.

Les moyens de paiement proposés sont (selon le contenu de la commande) :

- Par carte bancaire
- Par un virement PayPal
- Par virement interbancaire
- Par prélèvement SEPA
- Par chèque en euros, compensable en France Métropolitaine, établi à l'ordre de « Eric RAYBAUDI »

MCIT se réserve la possibilité de refuser l'un ou l'autre des moyens de paiement proposés ou un paiement en plusieurs fois en fonction des indicateurs anti-fraude de ses partenaires financiers ou des antécédents commerciaux avec le client. Ce refus pourra être notifié au client y compris si sa commande a été validée automatiquement sur l'un de nos sites internet.

## 11 – RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas de retard ou rejet d'un moyen de paiement, les frais engendrés seront à la charge du client avec un minimum forfaitaire de 40 € HT par rejet/retard pour frais de recouvrement (décret 2012-1115 du 02/10/2012). Tout retard de règlement par rapport aux conditions fixées déclenche la facturation d'intérêts de trois fois le taux légal et entraîne la suspension complète de nos prestations et livraisons restant à courir. MCIT pourra à sa convenance limiter l'usage voire stopper le service correspondant à l'impayé ou tout autre service ou prestation en cours de réalisation, sans que le client puisse prétendre à aucune indemnité d'aucune sorte et sans empêcher la mise en place d'action de recouvrement par voie de contentieux ou judiciaires.

## 12 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le transfert de propriété des produits livrés ou à livrer est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix (principal, frais et taxes comprises) par le client et ce sans incidence sur le transfert des risques.

## 13 - RÉCEPTION – GARANTIE

Suite à une prestation de déploiement, de paramétrage et ou d'adaptation effectuée par ses soins, MCIT interviendra gratuitement pendant les quinze jours qui suivent la prestation afin de solutionner les problèmes signalés et reproductibles. Après cette période, vous serez couverts soit par des interventions facturées au coup par coup selon notre tarif en vigueur soit par un contrat d'assistance (assuré par MCIT, ses sous-traitants ou les éditeurs et fabricants représentés ou leurs sous-traitants respectifs). Si le problème trouve sa source dans un produit ou logiciel dont MCIT n'est pas l'éditeur, la transmission du problème à l'éditeur vaut résolution de la part de MCIT.

## 14 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la loi, le délai de rétractation prévu à l'article L121-16 du Code de la Consommation ne concerne pas les opérations commerciales entre professionnels. La commande devient irrévocable dès sa conclusion et toute modification sera soumise à notre approbation.

## 15 – CONFIDENTIALITÉ

MCIT et le client ainsi que leurs collaborateurs respectifs s'engagent respectivement à considérer comme confidentiels, pour une durée indéfinie, l'ensemble des documents, logiciels, savoir-faire, données et informations matérielles et immatérielles, communiqués par l'autre partie.

## 16 - UTILISATION DES RÉFÉRENCES ET DES INFORMATIONS

Sauf volonté contraire écrite, le client délève toutes les autorisations nécessaires à MCIT pour l'utilisation de ses références à des fins commerciales, dans le respect de l'article des présentes relatif à la protection des données personnelles.

## 17 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - RGPD

Toutes les données concernant le prospect ou client sont informatisées afin de pouvoir traiter les demandes (commandes, assistance ...).

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (Informatique et Libertés) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le client dispose d'un droit de consultation, de modification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé par mail ([contact@monconseiller-it.fr](mailto:contact@monconseiller-it.fr)) ou courrier à l'adresse du siège social de MCIT (à l'attention du Délégué à la Protection des Données) et peut également être exercé en ligne, en particulier concernant les informations relatives à son compte sur les sites web de MCIT et la gestion de ses abonnements aux lettres d'informations électroniques (newsletters). MCIT s'engage à ne pas communiquer d'informations sur ses clients à des sociétés ou partenaires autres que ses éventuels sous-traitants, fournisseurs de produits ou éditeurs de services que le client a acquis par son intermédiaire.

## 18 - LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Toute commande passée emporte l'adhésion du client, et ce sans aucune restriction, aux présentes Conditions Générales de Vente de MCIT. Tout différend relatif à la vente (prix, CGV, produit ...) sera, dans le cas où aucune solution amiable n'aurait pu être trouvée, soumis au droit français devant le tribunal de commerce dont dépend le siège social de MCIT. Au cas où une juridiction compétente déclarerait l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Vente nulle et non avenue, les autres clauses restent applicables. Si la responsabilité de MCIT devait être reconnue, les indemnités financières réclamées ne pourraient dépasser le montant effectivement réglé par le client pour les prestations de MCIT, indépendamment des solutions, services ou produits fournis par des tiers fournisseurs ou partenaires

Conditions générales à parapher en bas de chaque page

Mention manuscrite « Lu et approuvé »

Date, cachet société, nom et qualité du signataire