

CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE MEKAPIXEL

(au 01/12/2016)

Les présentes conditions sont conclues entre :

MEKAPIXEL, Micro-Entreprise, prestataire de services informatiques et multimédias, domiciliée au 11 résidence des Pommiers, La Chapelle d'Andaine, 61140 RIVES-D'ANDIANE, SIRET : 821 634 623 00010, code APE : 9512Z, représentée par M. Damien VATINEL, ci-après nommée MEKAPIXEL.

et

toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par la société MEKAPIXEL, ci-dessous dénommée le client.

Article 1 : Objet, acceptation, modification

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles MEKAPIXEL s'engage avec le client. Les services proposés par MEKAPIXEL concernent la maintenance et la réparation de matériels informatiques, logiciels, accessoires ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance (chez les clients ou au siège de l'entreprise MEKAPIXEL), de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet ; la réalisation de visuels numériques et projets multimédia.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de MEKAPIXEL toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par MEKAPIXEL sont réalisées aux présentes conditions générales. Ces conditions générales sont consultables sur demande, et indiquées au dos des devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès de MEKAPIXEL implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document, sans réserve.

1.3 – MEKAPIXEL se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions.

Article 2 : Obligations et responsabilité de MEKAPIXEL

2.1 – MEKAPIXEL s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. MEKAPIXEL s'engage notamment à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de MEKAPIXEL, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, MEKAPIXEL ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité d'MEKAPIXEL ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement, du site web ou de tout autre support multimédia fourni au client et notamment toute perte de données, contrats ou marchés, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, MEKAPIXEL ne pourra donc être tenu responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, d'un dysfonctionnement du site web fourni, quelle qu'en soit la raison.

2.3 – L'hébergement des sites Internet conçus par MEKAPIXEL engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le client : en aucun cas MEKAPIXEL ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

2.4 – MEKAPIXEL se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

Article 3 : Obligations et responsabilité du client

3.1 – Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de MEKAPIXEL (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

3.2 – Pour tout service de réinstallation de systèmes d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. MEKAPIXEL n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de MEKAPIXEL à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par MEKAPIXEL sont et demeurent à sa charge.

3.3 – En cas de découverte de données illégales sur le(s) support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de MEKAPIXEL pour être déposé auprès des services de police compétents. La société MEKAPIXEL poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

Article 4 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel ou logiciel trop obsolète, MEKAPIXEL ne pourra prendre en charge la(s) demande(s) du client. En règle générale, MEKAPIXEL pourra juger si l'intervention ne rentre pas dans ses compétences et/ou responsabilités, et refuser d'effectuer la ou les prestations.

Article 5 : Tarifs

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par MEKAPIXEL sont disponibles uniquement sur devis ou par téléphone au 07 83 97 77 48 ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : MEKAPIXEL, 11 résidence des Pommiers, La Chapelle d'Andaine 61140 RIVES-D'ANDIANE. Les tarifs, exprimés en EUR toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et MEKAPIXEL avant toute intervention.

5.2 – Toute intervention par MEKAPIXEL donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

5.3 – En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, MEKAPIXEL s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, MEKAPIXEL facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.4 – Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au client.

5.5 – Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.6 – Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), MEKAPIXEL ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client.

5.7 – Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la MEKAPIXEL.

5.8 – Les tarifs des services en sous-traitance incluent la prestation et/ou la gestion technique et administrative du dit service.

Article 6 : Conditions et modalités de paiement

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de MEKAPIXEL est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par MEKAPIXEL : chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de MEKAPIXEL, virement et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.2 – Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, MEKAPIXEL se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. MEKAPIXEL se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 – Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le client devra régler une pénalité de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

6.5 – Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

Article 7 : Garanties

7.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par MEKAPIXEL sont garanties 15 jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, MEKAPIXEL décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

7.2 – Les créations multimédias et les sites Internet conçus par MEKAPIXEL ainsi que tous les produits immatériels sont fournis en l'état au moment du règlement libératoire. MEKAPIXEL déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation du client, d'une modification du client sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du client.

7.4 – Les produits fournis par MEKAPIXEL disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le client devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par MEKAPIXEL, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. MEKAPIXEL refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

Article 8 : Réserve de propriété

8.1 – Conformément à la loi du 3 juillet 1985, MEKAPIXEL reste propriétaire des équipements (matériels, immatériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le client de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, MEKAPIXEL est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements ou la destruction des éléments fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

Article 9 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

9.1 – MEKAPIXEL informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par MEKAPIXEL. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le site Internet de la société ainsi que l'utilisation des données personnelles des clients ont fait l'objet d'une déclaration préalable enregistrée sous le numéro (déclaration en cours), auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté. Le client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de MEKAPIXEL ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

9.2 – MEKAPIXEL s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

Article 10 : Réalisations graphiques, web, multimédias et conditions de cession

10.1 – Conformément au CPI (articles L. 121-1 à L. 121-9) ne seront cédés au client par l'œuvre décrite que les droits patrimoniaux expressément énoncés dans les conditions de cession citées au point 10.2, à l'exclusion de tout autre, et ce, dans les limites y figurant également. Il est rappelé que le droit moral d'une création (comportant entre autres droit au respect de l'œuvre et droit au respect du nom) reste attaché à son auteur de manière perpétuelle et imprescriptible. Toute reproduction ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit est illicite, et punie selon les lois relatives au délit de contrefaçon. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque (art. L. 122-4 du CPI).

10.2 – Sauf conditions particulières mentionnées au devis, l'utilisation du ou des visuels et/ou créations multimédia fournis sont destinés uniquement aux supports et utilisations pour lesquelles ils ont été réalisés. Aucune reproduction ou réutilisation, même partielle, n'est autorisée.

10.3 – La totalité de la production et des droits s'y rapportant, objet de la présente commande, demeure la propriété entière et exclusive de MEKAPIXEL tant que les factures émises par MEKAPIXEL ne sont pas payées en totalité par le client, à concurrence du montant global de la commande et des avenants éventuels conclus en cours de prestation. De façon corollaire, le client deviendra propriétaire de fait des droits cédés à compter du règlement final et soldant de toutes les factures émises par MEKAPIXEL dans le cadre de la commande.

10.4 – La livraison éventuelle des sources ou fichiers de travail relatifs à la présente commande ne se fera qu'en cas de nécessité induite par la stricte exploitation de l'œuvre prévue dans les conditions de cession ou dans un avenant ultérieur.

10.5 – MEKAPIXEL se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le client comme référence et de citer des extraits textuels ou iconographiques des œuvres concernées dans le strict cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité. Toute réserve au droit de publicité de MEKAPIXEL devra être notifiée et négociée avant la signature du devis et mentionnée sur la facture.

10.6 – Le client assume pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par MEKAPIXEL, tout comme de l'exploitation qui en sera faite, et notamment de la conformité de cette dernière avec les réglementations en vigueur. Il assure également être propriétaire des droits nécessaires à l'exploitation de tous les éléments créatifs textuels et iconographiques fournis par lui à MEKAPIXEL dans le cadre de sa mission, et garantit MEKAPIXEL contre toute plainte tierce relative à la violation des droits de ces éléments.

10.7 – Dans tous les cas, le client s'engage à vérifier la conformité des fichiers qui lui sont remis par MEKAPIXEL et d'informer MEKAPIXEL en cas d'erreur ou omission, qui procédera aux vérifications et corrections. En aucun cas MEKAPIXEL ne pourra être tenu responsable d'une ou plusieurs erreurs présentes sur les fichiers, même si celles-ci engendrent un préjudice au client. Pour exemple, si ces fichiers sont destinés à l'impression, il en va de la responsabilité du client de demander un BAT à son imprimer et de le vérifier.

Article 11 : Ateliers Multimédia / Initiation / Perfectionnement

11.1 – L'entreprise MEKAPIXEL propose des ateliers d'initiation ou perfectionnement multimédia, il ne s'agit, en aucun cas, d'un organisme de formation agréé.

11.2 – Aucune attestation de formation, titre ou diplôme ne sera remis au client, qui est informé en amont de la nature de ces prestations.

11.3 – La prestation est réalisée sur la base de forfaits présents sur la grille tarifaire, chacun étant indivisible et ne pouvant faire l'objet que d'une séance par formule choisie.

Article 12 : Loi applicable et réclamations/contestations

12.1 – Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de MEKAPIXEL afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de MEKAPIXEL.

12.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par MEKAPIXEL doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro client, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

12.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le client à MEKAPIXEL n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

