

Conditions générales de vente et de service

Le 01 mars 2023

Les présentes conditions de vente sont conclues par la SARL Ameris au capital de 1020 euro dont le siège social est à 2 rue des ormes 33850 Léognan - France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 480156173.

Article 1 – Définitions

On entend par site, le lieu où se déroule l'intervention, qui peut être le lieu de résidence du client (pour les particuliers) ou le lieu de travail (pour les sociétés).

Article 2 – Clause générale

Toutes les ventes, prestations de services, interventions techniques et actes de formation « Ameris » sont soumis aux présentes conditions générales de vente et de service qui prévalent sur toute condition d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de notre part. 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'un contrat de résultat.

La société Ameris se réserve de pouvoir modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur (pour toute vente de matériel ou logiciels) ou de la prestation (pour tout service autre que la vente de matériel et logiciels).

Article 3 – Objet

Ameris fournit à ses clients un ensemble de prestations sur site ou en atelier.

Ameris intervient sur demande expresse du client ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si le client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et l'heure convenus, Ameris ne pourra assurer les prestations. Le cas échéant Ameris sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 20 € TTC (HT pour les professionnels), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quel que soit le produit auquel vous auriez souscrit.

Article 4 – Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services proposés sont ceux qui figurent sur le site Internet de Ameris.

Tous nos produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'un descriptif et/ou d'images qui ne sont en aucun cas contractuels.

Les prestations Ameris sont destinées à assister, conseiller, informer, former le client ; à aider à l'installation, la configuration et la mise à jour des équipements appartenant au client ; à aider à résoudre les pannes de ces mêmes équipements ; à installer du matériel ou des logiciels fournis par Ameris. Sauf accord entre les deux parties, les prestations sont réalisées sur site.

Article 5 – Exclusions

Ameris 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 ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une prestation de Ameris notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au site où doit se dérouler la prestation.

Ameris peut immédiatement cesser d'assurer ces prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le site risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le client d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession. Le cas échéant, la prestation sera entièrement due quel que soit le service auquel vous auriez souscrit.

Le client reste 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.

Article 6 – Pour les interventions s'effectuant en plusieurs fois

Si une prestation ne peut être effectuée en une seule fois, il peut être convenu d'un autre rendez-vous d'un commun accord entre Ameris et le client. Celui-ci s'engage alors à limiter ses interventions sur le matériel entre chaque intervention. Ameris dégage toute responsabilité pour les pannes survenues pendant ce temps.

Article 7 – Obligations de Ameris

Ameris s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies à l'Article mentionné ci-dessus des présentes Conditions Générales de vente et de service.

Article 8 – Limitation de responsabilité

Ameris sera déchargée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre « exclusions ».

Ameris ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soit.

Étant donné que Ameris intervient sur demande expresse du client, en aucun cas Ameris ne peut être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Enfin, la responsabilité de Ameris ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.

Article 9 – Confidentialité et RGPD

Ameris s'engage à tout mettre en œuvre pour respecter les obligations du RGPD. En ce sens, toute donnée confiée par le client sur un support numérique appartenant à Ameris n'est consultable que par le personnel de la société. Les données sont stockées localement sur les appareils de Ameris, protégés par des mots de passe et éventuellement cryptés. Lorsque les données sont stockées dans le cloud, elles le sont sur des serveurs répondant aux normes RGPD. Le client s'engage à ne pas transmettre par email ou tout autre moyen non sécurisé de données sensibles.

Article 10 – 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/ou fournisseurs 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 les supports numériques d'installation, les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

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

Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tout élément considéré d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations.

Article 11 – Tarifs et facturation

Les prix figurant sur le site Internet de la société Ameris sont, à défaut d'une mention contraire, Hors-Taxes, et en euro. Lorsque les prix sont indiqués Toutes Taxes Comprises, tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services.

La société Ameris se réserve de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix communiqué au client ou, à défaut, figurant sur le site Internet le jour de la prise de rendez-vous sera le seul applicable à l'acheteur.

Toute prestation effectuée sur site donne lieu à une facturation minimale correspondant au forfait « Déplacement », et ce, quelle que soit la durée de la prestation.

Le règlement par le client est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement accepté par Ameris : chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre de Ameris, virement, ou espèces.

La facture sera adressée sous format numérique sur demande du client (pour les clients particuliers) dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la prestation.

Ameris s'engage à tenir informé le client sur la durée de la prestation et son coût en étant convenu, toutefois, que cette durée reste une estimation et n'est en aucun cas contractuelle. Le client peut, à tout moment, décider de mettre fin à la prestation.

Les marchandises livrées demeurent la propriété de Ameris jusqu'au jour du paiement complet du prix. La remise d'un effet de commerce, s'il crée une obligation de payer, ne constitue pas un règlement de la marchandise. Le client s'engage à faire assurer les marchandises livrées contre tout risque de détérioration ou de vol au minimum jusqu'au paiement complet de celles-ci.

Les tarifs des prestations et des produits sont modifiables sans préavis.

Article 12 – Pénalités

Tout retard de paiement emportera de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application d'une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal (loi 2008-776 du 04/08/2008) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (Décret 2012-1115 du 02/10/2012). Cette pénalité court à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement complet des sommes dues, tout mois civil commencé étant dû en totalité.

Article 13 – Territoire

Ameris n'intervient physiquement que dans le département de la Gironde. Tout déplacement, quel qu'il soit, est facturé sur une base forfaitaire indiquée dans notre site Internet. Au-delà de la zone 4 (cf. carte des déplacements sur notre site), nous facturons en plus au kilomètre supplémentaire (garantie sur site comprise).

Article 14 – Traitement des données

La société Ameris s'engage à traiter les fichiers, les données et toutes les informations concernant le client contenus dans le matériel informatique avec la plus grande confidentialité et conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978. Le client s'engage à se prémunir contre les risques de pertes de ses données informatiques en effectuant une sauvegarde de l'ensemble de ses données informatiques avant l'intervention de la société. Cette sauvegarde peut être réalisée par la société Ameris sous demande expresse du client, lors de la prise de rendez-vous, auquel cas elle sera facturée en plus de l'intervention normalement prévue.

Article 15 – Garantie

La garantie du matériel vendu par Ameris est : pour les particuliers, de 2 ans pièces et main d'œuvre, sur site pour la première année ; pour les professionnels, 1 an pièces et main d'œuvre ; la société Ameris se chargeant de récupérer le matériel défectueux et de restituer sur place le matériel réparé. La limite d'intervention pour cette garantie s'exerce de la même manière qu'à l'article 12 Territoire. Dans le cas où le constructeur prévoit une garantie supérieure, il revient au client de faire valoir ses droits auprès dudit constructeur. 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. La date de début de garantie est celle figurant sur la facture d'achat. La garantie ne concerne pas les données présentes sur les différents supports et qui sont à la charge du CLIENT. Une prestation supplémentaire pourra être convenue pour la récupération de ces données.

La garantie des services est de 2 semaines, sur site, au lieu où s'est déroulée la prestation garantie. La garantie est caduque en cas d'intervention de l'utilisateur (installation de logiciel ou mise à jour du système d'exploitation...) entraînant une nouvelle panne non liée à la première.

Article 16 – Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Bordeaux.