

**Conditions générales de vente et de service – SAS Réseau Informatique Service – SEPTEMBRE 2023**

### **ARTICLE 1: Objet**

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles R.I.S, ci-après « Le Fournisseur » s'engage avec le client. Les services proposés par R.I.S concernent l'achat, la vente, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques, ci-après « Le Produit » ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données ; l'exploitation d'un centre d'accès à internet, à différents jeux vidéo, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

### **ARTICLE 2: Champs d'application**

Les présentes conditions générales sont applicables, sauf convention particulière, **aux ventes** effectuées tant à l'export qu'en France par la société R.I.S. Elles s'appliquent aux produits vendus par RIS France sous une marque ou un nom commercial lui appartenant ou dont elle assure la distribution. Les présentes conditions générales sont applicables, sauf convention particulière, **aux prestations de service informatiques** conclues avec la société R.I.S.

Les présentes conditions générales de vente pourront être modifiées à tout moment par RIS France moyennant le respect d'un préavis d'un mois.

Les présentes conditions sont conclues entre :

- RIS, SAS, prestataire de services informatiques et commerce de gros d'ordinateur, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels, siégeant au 188 boulevard Albert 1<sup>er</sup> 59500 Douai, SIREN 391 376 522 RCS 93B98 Douai, code APE 4651Z, représentée par son représentant légal ci-après nommée R.I.S.
- Toute personne morale ou physique, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs produits et/ou services informatiques proposés par RIS, ci-dessous dénommé le client.

La société R.I.S se réserve toutefois le droit de sous-traiter tout ou partie de ses prestations.

### **ARTICLE 3 : Prix- Escompte -Rabais**

**3.1/ Les tarifs** peuvent être communiqués en boutique, par téléphone ou au format électronique sur simple appel du client au numéro de R.I.S 03.27.91.16.97 ou par mail à l'adresse [contact@ris-france.fr](mailto:contact@ris-france.fr).

RIS se réserve le droit de modifier à tout moment les informations, produits et/ou prix publiés sur la Boutique RIS.

Les prix peuvent être amenés à être modifiés en fonction des conditions du marché : droit de taxes, taux de change, valeur des matières premières, etc. Les tarifs des prestations s'entendent en hors taxes pour les professionnels et en toutes taxes comprises pour les particuliers. La T.V.A de 20.00% est due quelque soit le statut juridique du client et/ou la prestation demandée.

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que la société R.I.S serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

**3.2/** Pour toute prestation réalisée en atelier (dans les locaux de R.I.S), toute commande ou toute demande de prestation de service informatique réalisée sur site, il sera établi au préalable un diagnostic puis **un bon de commande ou/ devis** définissant le contenu et le coût de la prestation qui devra être validé par le client. RIS s'engage à facturer les marchandises commandées ou/ prestations informatiques sollicitées aux prix indiqués lors de la validation de la commande et/ou du devis. Les modifications du prix qui pourraient intervenir n'affecteront pas **toute commande validée par le client et accompagnée du règlement de l'acompte**. A défaut, le prix pourra être modifié en fonction des conditions du marché.

### **ARTICLE 4: Modalités de paiement**

Le règlement des commandes /ou des prestations de service informatique s'effectue par tout moyen (carte bancaire, espèces, virement, mandat)

Pour le particulier-consommateur :Lors de l'enregistrement de la commande ou/ de la validation du devis, l'acheteur devra verser un acompte de **30%** du montant global de la facture ou du devis. A défaut de règlement de l'acompte sollicité, la commande ne sera pas enregistrée ni la prestation informatique débutée. Le solde sera payé à réception des marchandises ou de la prestation terminée.

Pour le professionnel :Lors de l'enregistrement de la commande ou/ de la validation du devis, le professionnel devra verser un acompte de **30%** du montant global de la facture ou du devis. A défaut de règlement de l'acompte sollicité, la commande ne sera pas enregistrée ni la prestation informatique débutée. Des conditions de paiement peuvent être accordées sous certaines conditions (paiement à 30, 45 et 60 jours fin de mois en fonction du type de structure). Elles seront alors spécifiées sur le bon de commande et/ou devis.

### **ARTICLE 5 : Retard de paiement**

La facture est payable à réception. Des conditions de paiement peuvent être accordées sous certaines conditions (paiement à 30, 45 et 60 jours fin de mois en fonction du type de structure).

En cas de défaut de paiement total ou partiel des marchandises livrées au jour de la réception, ou du règlement de la prestation de service informatique réalisée, le client doit verser à la société R.I.S une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal, à compter du 8eme jour suivant la mise en demeure adressée par la société RIS par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de **40 euros** due au titre des frais de recouvrement. (Article L 441-10 du Code de Commerce.)

#### **ARTICLE 6 : En cas de non-paiement - clause résolutoire**

*Dans le cas d'un contrat de vente avec le client* : Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement " (envoi de la mise en demeure), l'acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la vente sera résolue de plein droit, emportant restitution des biens (cf article 6), et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la société R.I.S.

*Dans le cas d'un contrat de prestation de service ou d'un contrat à exécution successive* : Si dans les quinze jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement " (envoi de la mise en demeure), le client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, le contrat sera résolu de plein droit, avec arrêt immédiat des prestations de la société RIS, et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la société R.I.S.

#### **ARTICLE 6 : Clause de réserve de propriété**

Conformément à l'article 2367 du Code Civil, R.I.S reste propriétaire des équipements (matériels 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, R.I.S est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client et à ses frais, la restitution des équipements fournis.

Il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré pour les logiciels. Le seul droit dont il dispose est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

#### **ARTICLE 7: Livraison**

La livraison est effectuée soit par la remise directe de la marchandise à l'acheteur en point de vente, soit par envoi de colis ou soit au lieu indiqué par l'acheteur sur le bon de commande, **avec signature d'un récépissé (bon de livraison)**

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif, et n'est aucunement garanti. Par conséquent, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à l'annulation de la commande et/ou à l'allocation de dommages et intérêts.

Les risques de dommages aux produits et de perte de ses derniers seront quant à eux transférés au client dès la livraison. Le risque du transport est supporté en totalité par l'acheteur. En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, l'acheteur devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de commande à réception desdites marchandises. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les cinq jours suivant la livraison, par courrier recommandé A.R.

#### **ARTICLE 8 : Garantie commerciale/ garantie légale/ limitations**

##### **8.1 La garantie commerciale**

Les produits RIS sont fournis avec une garantie constructeur (Garantie limitée RIS). La Garantie limitée est comprise dans le Produit. La Garantie limitée RIS couvre tout défaut matériel ou vice de fabrication du Produit RIS pendant une durée de 1 an. La Garantie limitée RIS commence à la date d'achat du produit.

Si le produit est défectueux, RIS réparera ou remplacera à sa discrétion le produit ou en remboursera le prix d'achat après retour du produit. La Garantie limitée RIS inclut les pièces, la main-d'œuvre, le coût du retour à l'atelier ou le coût du déplacement en cas de réparation sur site.

Dans le cas où le constructeur du matériel propose une garantie d'une durée supérieure à un an, le service après-vente sera effectué directement par le constructeur.

##### **Exclusions de garantie commerciale :**

La garantie est exclue en cas de défaut et détériorations provenant d'évènements extérieurs, d'accidents, d'usure et d'utilisation non conforme. Sont également exclus de cette garantie les produits modifiés, réparés, intégrés, ajoutés ou incorporés dans des installations non compatibles avec le matériel par le client, ou toute autre personne non autorisée par R.I.S, ainsi que les produits faisant l'objet d'un contrat de support spécifique.

De plus, R.I.S n'offre aucune garantie pour les problèmes provenant i) d'un accident ou d'une négligence de la part du Client ou d'une tierce partie ; ii) de l'utilisation du Produit avec tout élément ou service d'une tierce partie échappant au contrôle du Fournisseur ; iii) d'une installation, d'une exploitation ou d'une utilisation non conforme aux instructions du Fournisseur ou à la documentation applicable ; iv) d'une utilisation dans un environnement, d'une manière ou pour des fins pour lesquelles le Logiciel n'a pas été conçu ; et/ou v) d'une modification, d'une transformation ou d'une réparation par toute personne autre que le personnel du Fournisseur, à moins qu'elles aient été réalisées en suivant les instructions du Fournisseur, vi) des dommages occasionnés par une mauvaise utilisation de logiciel, par des virus ou par des intrusions informatiques.

## **8.2: Garanties légales**

### **8.2.1 Entre professionnels - clause d'exclusion des vices cachés**

Conformément à l'article 1643 du Code civil, RIS rappelle aux clients professionnels que sa responsabilité ne peut être recherchée sur le fondement des vices cachés.

### **8.2.2 Avec un client non professionnel**

RIS rappelle aux Clients non-professionnels qu'indépendamment de la garantie commerciale (Garantie Limitée RIS) ci-dessus, RIS en tant que vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien, y compris ses éléments numériques, au contrat dans les conditions L. 217-1 et suivants du Code de la consommation.

L'acheteur non-professionnel dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le non-professionnel n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Sur le fondement des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Client consommateur a également 2 ans pour agir à compter de la découverte du vice. Pour autant, cette garantie ne joue pas pour les vices apparents.

### **8.2.3 Mise à jour logiciel avec un non professionnel**

Conformément aux articles L. 217-18 et suivants du Code de la consommation, vous avez droit aux mises à jour logicielles nécessaires au maintien de la conformité de votre produit RIS. Ces mises à jour sont fournies durant une période minimale de deux ans à compter de la délivrance du produit, correspondant à la durée de la garantie légale de conformité.

### **8.3: Limitations de responsabilité**

Concernant les données personnelles du client, R.I.S ne saurait être responsable, pour quelque raison que ce soit, si les données étaient endommagées et/ou perdues.

En aucun cas, RIS ne pourra être tenu pour responsable de pertes de données, de dommages indirects (y compris la perte de bénéfices) ou de tous autres dommages. Par conséquent, le client doit prendre toutes les précautions nécessaires au bon déroulement de la prestation. La société RIS ne consent aucune garantie relative à tout logiciel fourni et ne pourra en aucune façon voire sa responsabilité engagée du fait du logiciel

## **ARTICLE 9 : Réclamations et retours**

Pour toute réclamation, nous vous invitons à nous contacter par mail à [contact@ris-france.fr](mailto:contact@ris-france.fr) ou par téléphone au 03.27.91.16.97. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable de RIS. Aucun retour ne sera accepté sans notre accord préalable. A défaut d'accord de retour, la marchandise vous sera retournée, à vos frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à votre charge. Le client disposera alors d'un délai de **8 jours** à compter de l'obtention de l'accord donné par la société RIS pour retourner la marchandise, à défaut, la marchandise ne sera pas reprise.

Les marchandises doivent être retournées impérativement avec une copie de la facture à l'adresse suivante : Réseau Informatique Service, 188 Boulevard Albert 1<sup>er</sup>, 59500 DOUAI, France. Les produits doivent être dans leur état d'origine accompagnés de la photocopie de la facture et du motif de retour ou de l'échange.

Tout produit abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris, ni échangé ni remboursé.

## **ARTICLE 10 : Force majeure**

La responsabilité de la société R.I.S ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code Civil.

## **ARTICLE 11 : Dispositions spécifiques au consommateur**

### **11.1 Le règlement des litiges**

En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au Service Client de la RIS par e-mail à l'adresse suivante : [contact@ris-france.fr](mailto:contact@ris-france.fr).

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la Consommation, "*tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif un dispositif de médiation de la consommation*".

A ce titre, RIS propose à ses clients consommateurs, en cas d'échec dans la résolution amiable du litige auprès de son Service Client, le recours aux services de médiation SAS MEDIATION SOLUTION CONSOMMATION dont les coordonnées sont les suivantes : <https://sasmediationsolution-conso.fr/contact>

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire de demande de médiation disponible sur le site internet de <https://sasmediationsolution-conso.fr/contact>
- soit par courrier postal adressé à 222, chemin de la bergerie 01800 SAINT JEAN DE NIOST

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais qu'elle est uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours aux tribunaux.

Vous pouvez également utiliser la procédure de résolution des litiges applicable au sein de l'Union Européenne, en accédant à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Cette plateforme gratuite permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur internet auprès d'un vendeur professionnel établi dans l'Union Européenne.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux tribunaux français, selon la compétence prévue à l'article 12.

### **11.2 Le démarchage téléphonique**

Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation, nous vous informons que vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

### **11.3 Autres conditions applicables**

En commandant auprès de la société RIS, vous acceptez que RIS communique avec vous par voie électronique au sujet de votre commande ( par e-mail, SMS ou notifications sur la Boutique RIS).

Lorsque les produits et services fournis en vertu des présentes Conditions sont exclusivement destinés à une utilisation par un Client consommateur ; toute commercialisation ultérieure est interdite (par ex. revente ou location afin d'en obtenir un gain).

#### **ARTICLE 12 : Tribunal compétent et Loi applicable**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente :

- entre professionnels : le litige sera porté devant **le Tribunal de commerce de Douai**
- entre la société RIS et un client non professionnel : **le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur**

#### **ARTICLE 13 : Protection des données personnelles**

Chaque Partie doit se conformer à l'ensemble des lois et réglementations relatives au respect de la vie privée qui lui sont applicables en matière de traitement des données personnelles en vertu d'une Commande au titre des présentes. Dans le présent article 13, les termes « données personnelles », « responsable du traitement » et « traitement » auront la signification donnée par le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679.

##### **13.1 Conditions de traitement des données**

Dans l'éventualité où le Fournisseur traite des données personnelles pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution d'une Commande en vertu des présentes, le Fournisseur s'acquittera de cette tâche dans le respect des lois et réglementations applicables et conformément aux modalités d'un accord de traitement de données à convenir entre les parties.

##### **13.2 Responsabilité du Client**

Le Client fournira des données personnelles à RIS seulement en cas de stricte nécessité. Le Client convient qu'il obtiendra, avant la divulgation ou l'octroi d'un accès à celle-ci par le Fournisseur, l'ensemble des droits, permissions et consentements nécessaires. Le Client est seul responsable de passer en revue les données qui seront mises à la disposition du Fournisseur ou auxquelles il accèdera dans le cadre de la fourniture des Offres pour veiller à ce qu'elles ne contiennent pas de contenus illicites ou soumis au secret professionnel.