



CGV NERI Mise à jour le 01/01/2024

Conditions Générales de Ventes / Prestations (CGV)

Entre l'entreprise NERI (EI Vercoutère René-Henri),
37 rue du Touquet 62430 SALLAUMINES
sous le numéro SIRET 895 179 299 00014
Ci-après **NERI** ou **l'entreprise** d'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produit ou services de la société,
Ci-après, **le client** d'autre part,

A été exposé et convenu ce qui suit :

NERI est une micro entreprise de dépannage et vente informatique, destiné aux particuliers, professionnels et aux institutions administratives. Les prestations/ventes de l'entreprise sont réalisable sur devis, factures ou commandes direct. Un devis est validé avec la signature (avec la date) ou par la validation écrite par mail, qui donne suite à un acompte de 30 % non discutable (Détails à suivre). Les tarifs de l'entreprise sont fermes et définitifs non ouvert à discussions. NERI se réserve le droit de les modifier à tout moment.

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Ventes autrement appelé CGV dans ce document, sont établies afin d'assurer, en dehors des obligations légales (Code du commerce...), la transparence concernant les pratiques commerciales de l'entreprise.

Article 1 : Champ d'application

Les CGV sont applicables UNIQUEMENT sur le territoire Français, les DOM TOM, les pays de l'Union Européenne, la Suisse et l'Andorre sans limitation de durée. En outre les CGV sont uniquement applicables aux clients de l'entreprise.

Article 2 : Relations commerciales

Toute relations commerciales n'engagent ni l'entreprise ni le client dans un processus commercial. Seule la signature d'un devis, d'un contrat ou tout autre document commercial engage l'entreprise et son client sur les présentes CGV. La signature manuscrite ou la validation par mail ou tout autre écrit équivaut à l'acceptation de tout documents entre l'entreprise et son client.



Article 3 : Le diagnostic

Tout matériel entrant dans les locaux de NERI sera obligatoirement soumis à une vérification physique, ainsi que les remarques effectuées par le client. (Pannes, licence...) Le diagnostic est une prestation gratuite uniquement si l'intervention est effectuée par l'entreprise. Un bon de réception sera automatiquement délivré au client indiquant toutes les spécifications du matériel, la nature du travail à effectuer et éventuellement toute remarque sur celui-ci. Par ailleurs, si votre ordinateur est encore sous garantie, mais que celui-ci n'a pas été acheté chez NERI, nous nous réservons le droit de refuser sa prise en charge. Si l'ordinateur doit être pris en charge, une décharge sera alors signée par le client dédouanant NERI de toute responsabilités de panne ou de casse dû à d'éventuels problèmes antérieurs non remarqués. La garantie constructeur fonctionnera avec NERI que si l'ordinateur ou les pièces ont été achetées via l'entreprise.

Article 4 : Le devis

Une fois le diagnostic établi, le client se verra attribué un devis de réparation ou de changement de matériel si la réparation est impossible, dont il a le choix d'accepter ou non. En cas d'acceptation de celui-ci, il sera impératif de le signer et de mettre la mention « Bon pour accord » avec la date pour acceptation définitive. Le devis peut être renvoyé par mail à NERI. Les devis ne comportent pas de date de validité étant donné l'évolution du marché informatique en évolution quasi journalière. Dans le cas où un produit ne serait plus disponible au moment de la commande, un produit similaire doit être proposé. Cette modification doit être acceptée par le client pour être valide. Un devis signé par les deux parties, les engage automatiquement à un contrat ferme et définitif qu'elles devront respecter. Aucune rétractation ne sera possible pour l'une des deux parties après la signature et le versement de l'acompte des 30% de la somme totale en cas de vente en atelier. Si l'entreprise décide d'accepter la demande de rétractation du client, l'acompte des 30% versé sera alors perdu. Des dommages ou des frais de gestion de dossier et intérêts pourront être demandés au client pour la rupture du dit contrat.

Article 5 : La commande

Un acompte, correspondant à 30% minimum du prix total H.T (TVA non applicable art.293-B du CGI), des produits et/ou services commandés, sera exigé par NERI pour valider la commande. La commande peut être modifiée par le client uniquement par un ajout de pièce ou de service. Si le client se désiste pour une raison qui lui appartient, l'acompte versé préalablement ne peut faire l'objet d'un remboursement. (Plus d'informations à l'article 4 de ce document)



Article 6 : La facture

La facture rassemble l'ensemble des informations de la commande passée auprès de l'entreprise. La signature d'un bon de livraison auprès du transporteur est requise au moment de la livraison du/des produit(s) qui atteste de leur bonne réception, après vérification du bon état des cartons.

Le montant de la facture est net et en H.T (TVA non applicable art.293-B du CGI), doit être réglé à la remise du produit ou de la prestation. Toute somme non payée dans les trente jours est susceptible de porter intérêts à un taux égal à 5%, taux basé sur la banque centrale européenne, avec un montant minimum de 40 euros (décret 2012-115 du 2/10/2012). Les tarifs d'une facture sont fermes et définitifs. Le total de la facture n'étant pas réglé, le produit facturé reste à la propriété de NERI.

Par ailleurs, la disponibilité des produits dépend de la disponibilité en stock auprès des fournisseurs. Dans le cas où un produit ne serait plus disponible, un produit similaire est proposé sans changement de prix pour le client. Le règlement d'une facture peut se faire en Carte bancaire ou en espèce. Les factures d'un montant supérieur à 500€ pourront faire l'objet d'un paiement en plusieurs fois sans frais. (Voir ci-dessous) les billets de 100€, 200€, 500€ ne sont pas acceptés.

Tout diagnostic devra être réglé pour restitution du matériel si vous ne souhaitez pas effectuer les réparations ou les effectuer par vous même.

Article 7 : Les Interventions express

Le client a le droit de demander à passer devant tout le monde pour la réparation de son matériel. Le fait d'avoir ce droit un à un coût : 50€ . NERI s'engage à faire un diagnostic/Devis dans les 2h qui suivent le dépôt. NERI s'engage sur la réparation si celle-ci est possible dans les 24h/48h suivant l'acceptation du devis (Hors pièces & commandes).

Article 7.1 : Délais des prestations

Dépannage standard : NERI s'engage à effectuer la majorité des prestations dans un délai de 5 jours ouvrés pour tout matériel déposé au siège ce qui engendre une remise de 10 % par rapport à une intervention à domicile (HORS DIAGNOSTIC). Dans le cas d'une commande de matériels, le délai sera à ajouter aux délais de livraison de la pièce qui arrivera le plus tard. Ce délai de 5 jours ouvrés est tenu à 95%, aucun dédommagement ne sera accordé au CLIENT en cas de dépassement de ce délai.



Article 8 : Moyens de paiement

Les clients peuvent payer au choix :

- Espèce (dans la limite légale)
- Carte Bancaire
- Virement (RIB présent sur chaque documents commerciaux)

Les clients peuvent payer sur demande (selon acceptation ou non de la part de l'entreprise) :

- En plusieurs fois sans frais (détaillé en article 15)
- Par Paypal

Article 9 : Le paiement en plusieurs fois sans frais

L'entreprise n'a pas vocation à agir comme un établissement financier. Les paiements en plusieurs fois sans frais doivent être considérés comme une facilité de paiement. Comme toute facilité de paiement, elle doit être accordée par l'entreprise et ne comporte donc pas de caractère obligatoire.

Le paiement en plusieurs fois sera disponible dans le cas où le montant d'une facture délivrée par NERI est supérieur à 500€. Le client devra présenter une pièce d'identité en cours de validité, un plan de mensualisation sera donc effectué et signé par le client pour diviser sa facture en plusieurs factures récurrentes (SUMUP).

Pour que la commande soit validée lors d'un paiement en plusieurs fois sans frais la première mensualité doit être encaissée faisant office d'acompte.

Article 10 : Clause de confidentialités

NERI ne divulguera jamais les données personnelles des clients, qui seront sécurisées sur disque dur chiffré. Il est rappelé qu'au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, NERI agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du client, lequel est qualifié de responsable des traitements de données mis en œuvre grâce aux progiciels.



Article 11 : Garanties

NERI s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations. Les produits distribués par NERI sont conformes au descriptif de l'éditeur et garantis par celui-ci. Les logiciels sont utilisés par le client sous ses seuls contrôles et sa seule responsabilité. Par conséquent, en aucun cas NERI ne pourra être déclarée responsable des dommages pouvant survenir par la mauvaise utilisation du logiciel du client et vendu par NERI, notamment sur la destruction de ses propres données.

Le temps de garantie du matériel vendu par NERI sera clairement identifiable sur les factures, commandes, et devis. Lors d'une demande de garantie de la part du client, NERI se réserve le droit de tester le matériel en défaut. Dans le cas où le matériel fait l'objet d'une garantie, il est obligatoire de ramener l'emballage complet de celui-ci, sans cela NERI refusera automatiquement la garantie chez le fournisseur.

Les prestations de service ne sont pas garanties. La réparation d'un ordinateur tiendra lieu d'une démonstration visuelle devant le client prouvant le fonctionnement correct du matériel après réparation. Une fois le que celui-ci est sortie de l'enceinte de travail, NERI n'est plus responsable du matériel.

Articles 12 : Conditions de retour et Délai de rétractation

Chaque client dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'achat et l'édition d'une facture direct (Pas de rétractation possible après la signature d'un devis) pour demander un retour d'un ou de plusieurs produits. Les produits retournés doivent être réceptionnés dans les 14 jours suivant la demande de retour. Chaque demande de retour reste à la charge du client.

Le retour est impossible dans les cas suivant :

- Conceptions informatiques assemblées par l'entreprise en raison de la loi ci-dessous : L121-21-8 3° en raison de la personnalisation nette du produit commandé.
- Abus de la part du client ou tentative d'arnaque
- Casse ou détérioration d'un ou plusieurs produits de la commande

Article 13 : réclamation éventuelle

Pour toute réclamation, un message doit être adressé par courrier postal :

À l'attention de
Vercoutère René-Henri
37 rue du Touquer
62430 SALLAUMINES

Ou par mail à l'adresse suivante : contact@neri-info.com



Article 14 : Matériel Hors Service

Si le diagnostic d'un ordinateur ou tout autre matériel révèle que celui-ci est hors service, il sera proposé au client :

- La restitution de son matériel (après règlement du diagnostic)
- La destruction du matériel (Si le client ne souhaite pas récupérer son matériel)

Si le client ne souhaite pas récupérer son matériel, ou la destruction de celui ci le recyclage des pièces encore valable sera automatiquement effectué dans un but écologique. Tout diagnostic non réglé dans des 30 jours entraînera automatiquement une destruction du matériel,

Article 15 : Restitutions du matériel

Après chaque réparation le client sera tenu informé par téléphone, par sms, ou par mail pour récupérer son matériel. La période limite de récupération est de 1 mois à compter de la date de l'appel. Dans le cas où le client ne vient pas dans le temps impartis, le matériel sera détruit dans son intégralité. Le client sera systématiquement informé de cette chose et ne pourra donc pas se retourner contre NERI.

Article 16 : Abonnement multi services

Dans le cadre de l'abonnement multi-services sont compris les déplacement, les diagnostic, les dépannages à domicile, les dépannage à distance, UN nettoyage complet par an. La prise de RDV si dépannage a domicile se fera dans les 48H00.

Abonnement valable pour 1 seul PC. -50 % pour le second PC, -75 % pour les troisièmes et plus.

Article 16 : Les licences

Dans tous les cas, quels qu'ils soient, les licences resteront à charge du client (Licences OS, Logiciel, ...). En aucun cas NERI ne peut être tenu pour responsable de la perte de quelque licences qu'il soit. En effet il en est de la responsabilité du client de sauvegarder ses licences et clefs d'activation.



Article 17 : Sites Web

Dans le cadre du développement web, il sera proposé 3 solutions aux client (uniquement sur les sites vitrine statiques) :

- Soit de payer uniquement l'hébergement de celui ci , (le site restant la propriété de NERI)
- Soit de mensualiser le règlement de celui-ci en plus de l'hébergement sur une durée défini par les deux partis.

Les clients ne pourront obtenir les codes de leurs sites qu'après règlement COMPLET du prix de ceux cis.

Article 18 : Consultation

Les présentes CGV tout comme les mentions légales peuvent être consultables sur notre site internet <https://neri-info.com>

Article 19 : Modifications ultérieures

Les CGV ainsi établies peuvent être modifiées à tout moment et unilatéralement. Toutefois la signature des documents commerciaux délivrée par NERI (Devis, commande, facture) valide les présentes conditions générales de ventes et prestations, lesquels peuvent être réclamées par le client avant la signature d'un document.

Article 20 : Modalités de déplacement

Les déplacements sont au forfait de 20€ dans un rayon de 20 Km du siège, Au delà ceux ci seront facturés à hauteur de 0,50€ par KM supérieur. Un rendez-vous sera proposé au client sous forme écrite ou oral (Avec confirmation par écrit) en accord entre les deux parties. En cas d'empêchement, le client à OBLIGATION de prévenir l'entreprise 24h avant le rendez-vous, en cas de force majeure, un justificatif sera demandé par NERI. En cas de rendez-vous non honoré et ou dans le cas le client n'a pas prévenu de son absence, une facture de 75€ sera établie au nom du client, à régler dans les trente jours. En cas de non-paiement, le tribunal compétant en sera averti.

Rappel : Il est strictement interdit de la part du client comme celle de l'entreprise : d'insulté, ou de lancer quelconques menaces sous toutes formes qu'elles soient en cas de différents entre les deux parties. En cas d'attaques sous toutes ces formes de la part du client, ou de l'entreprise, les autorités compétentes en seront averties et des poursuites judiciaires pourront être lancées.

A SALLAUMINES le 01/01/2024