



Ambroise CHARRON Multimedia  
Ambroise CHARRON  
le Rivage  
53100 Fontaine Daniel  
FRANCE

Tel : 09 53 07 56 73  
Port : 06 38 48 79 82  
Fax : 09 58 07 56 73

ambroise.charron@mac.com  
www.ambroise-charron.com

SACEM n°269612

SIRET : 52022866900013

NAF/APE : 6201Z

## Conditions Générales de Vente

- I. Objet, acceptation et modifications
- II. Obligations et responsabilités d'Ambroise CHARRON Multimedia
- III. Obligations et responsabilités du client
- IV. Cas particuliers
- V. Tarifs
- VI. Conditions et modalités de paiement
- VII. Renouvellement et résiliation de service
- VIII. Garanties
- IX. Réserve de propriété
- X. Loi applicable et réclamations/contestations
- XI. Impayés et litiges

## **I : Objet, acceptation, modification**

1.1 – Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles Ambroise CHARRON Multimedia s'engage avec le client. Les services proposés par Ambroise CHARRON Multimedia concernent la réparation de tous matériels informatiques Apple®, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique et de l'internet, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance (chez les particuliers et en entreprise), de récupération de données, d'audits et de conseils.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu d'Ambroise CHARRON Multimedia toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par Ambroise CHARRON Multimedia sont réalisées aux présentes Conditions Générales de Vente, consultables sur la page Internet [www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html](http://www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html). Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué au dos des devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès d'Ambroise CHARRON Multimedia implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 – Ambroise CHARRON Multimedia se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les Conditions Générales de Vente en ligne, consultables sur la page Internet [www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html](http://www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html).

## **II. Obligations et responsabilités d'Ambroise CHARRON Multimedia**

2.1 – Ambroise CHARRON Multimedia 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 de Vente. Ambroise CHARRON Multimedia 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 d'Ambroise CHARRON Multimedia, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, Ambroise CHARRON Multimedia ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

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

2.3 – Ambroise CHARRON Multimedia 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.

## **III. Obligations et responsabilités 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 d'Ambroise CHARRON Multimedia (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 système d'exploitation macOS et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : fichier original en ligne, cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. Ambroise CHARRON Multimedia n'est pas tenue de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations d'Ambroise CHARRON Multimedia à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Ambroise CHARRON Multimedia sont et demeurent à sa charge.

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

#### **IV. Cas particuliers**

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, Ambroise CHARRON Multimedia ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

4.1 – Ne seront pas pris en charge :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique
- les logiciels spécialisés professionnels (Autocad, EBP Compta, etc.)
- les machines équipées de systèmes d'exploitation Microsoft ou Linux
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée et/ou valide
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.)
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.)
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple)

4.2 – Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les systèmes d'exploitation Microsoft
- dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android)
- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash...)
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle...)

#### **V. Tarifs**

5.1 – Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par Ambroise CHARRON Multimedia sont disponibles en ligne sur la page internet [www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html](http://www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html), ou par téléphone au 06 38 48 79 82. Les tarifs, exprimés en euros (€), toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et Ambroise CHARRON Multimedia avant toute intervention.

5.2 – Toute intervention par Ambroise CHARRON Multimedia donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est détaillée en ligne sur la page internet [www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html](http://www.ambroise-charron.com/conditions-generales-vente-services-informatiques.html)

5.3 – En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, Ambroise CHARRON Multimedia s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, Ambroise CHARRON Multimedia 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 sera 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 heure de travail plus un déplacement.

5.6 – Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile ou en entreprise), Ambroise CHARRON Multimedia ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic et au frais kilométriques éventuels 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 Ambroise CHARRON Multimedia.

## **VI. Conditions et modalités de paiement**

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation d'Ambroise CHARRON Multimedia est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par Ambroise CHARRON Multimedia : chèque personnel ou chèque de banque, virement, à l'ordre d'Ambroise CHARRON Multimedia. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. 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 30% 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, Ambroise CHARRON Multimedia 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. Ambroise CHARRON Multimedia 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.

## **VII. Renouvellement et résiliation de service**

7.1 – Dans le cadre d'une maintenance annuelle, tout contrat est résilié de plein droit à son échéance annuelle. Il peut être renouvelé chaque année à échéance moyennant le versement par le client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article V. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le

client ne pourra prétendre au remboursement par Ambroise CHARRON Multimedia des sommes déjà versées.

7.2 – Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle...).

7.3 – Ambroise CHARRON Multimedia notifiera au client, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par Ambroise CHARRON Multimedia.

## **VIII. Garanties**

8.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par Ambroise CHARRON Multimedia 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, Ambroise CHARRON Multimedia décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou Service Après-Vente (S.A.V.).

8.2 – La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas Ambroise CHARRON Multimedia quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 7.1.

## **IX. Réserve de propriété**

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, Ambroise CHARRON Multimedia 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. À défaut de paiement total ou partiel, Ambroise CHARRON Multimedia 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 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.

## **X. Loi applicable et réclamations/contestations**

10.1 – 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 d'Ambroise CHARRON Multimedia afin de rechercher et de trouver une solution amiable. À 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 d'Ambroise CHARRON Multimedia.

10.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par Ambroise CHARRON Multimedia 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.

10.3 – 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 Ambroise CHARRON Multimedia n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

#### **XI. Impayés et litiges**

Tout dossier impayé fera l'objet, après rappels d'usage, d'une remise à une société de contentieux ou un huissier de justice. Tout litige ou contentieux ne trouvant pas d'accord amiable sera porté devant le tribunal compétent. Le tribunal compétent est celui de : Laval (53000, FRANCE).

Fontaine Daniel, le 10 août 2017,  
Ambroise CHARRON Multimedia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Fontaine', with a long horizontal stroke extending to the right and a small dot at the end.