

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Le 01/01/2019 à Arces

Article 1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent dans le cadre des ventes des produits et prestations de la société HESI (nous), aux ventes conclues avec ses clients (vous) à la suite de commandes par voie postale, par mail ou directement depuis notre site <http://www.reflexsms.fr>.

HESI (nous) est une EURL enregistrée sous le n° SIRET 799 612 593 00027 au RCS Saintes.

Ces présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

Article 2 - Prix

Les prix sont indiqués sur le devis ainsi qu'à la rubrique "Tarifs" de notre site Internet.

HESI se réserve le droit de modifier le prix de ses produits sans préavis et à tout moment, la date faisant foi étant celle figurant sur le bon de commande signé par le client, ou la rubrique "Tarifs" du site.

Dans le cas de la remise d'un devis au client, les prix indiqués dans le devis et leur période de validité sont les seuls valables.

Tous les prix indiqués sont en Euros toutes taxes comprises (TVA 20%).

Article 3 - Commande

Toute commande de produit ou de prestation est acceptée par HESI dans les termes des présentes conditions générales de vente. Ces commandes sont à passer par bon de commande ou devis signés, envoyé à HESI par courrier postal ou par mail à l'adresse de contact mentionnée sur le site www.reflexsms.fr.

Pour le client, le passage de toute commande oblige son paiement et suppose l'acceptation intégrale des présentes conditions générales de vente.

Les mails envoyés à HESI ou les courriers postaux constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre HESI et ses clients.

HESI se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une facture correspondant à la livraison de la commande est envoyée au client par mail ou par voie postale.

A la suite d'une commande, le client accepte de voir éventuellement affiché dans la page illustrant les références clients HESI, le logo de l'entreprise cliente, ainsi qu'un lien pointant vers le site du client, et ce sans réclamation d'aucune sorte de la part du client. Sur simple demande du client, HESI retirera ce logo et ce lien dans les plus brefs délais.

Article 4 - Disponibilité

Nos offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur notre site.

En cas d'indisponibilité de produit après passation de la commande, HESI en informera son client par mail ou par courrier dans les meilleurs délais. Le client pourra alors demander l'annulation de sa commande. Le règlement de commande sera alors retourné au client ou HESI procédera au remboursement du client par le moyen de son choix (PayPal, chèque, virement...).

Article 5 - Livraison, support technique et mises à jour

En dehors des prestations, les produits logiciels sont livrés par voie dématérialisée. Ils sont téléchargeables sur notre site sous la forme d'un pack d'installation complet accessible en spécifiant leur numéro de licence. Ce numéro de licence est généré par HESI. Il est ensuite activé à partir de la valeur d'un identifiant (ID) de chaque poste où a été installé l'application.

HESI propose ses logiciels sous forme de licence individuelle attribuée à un seul et même ordinateur.

Chaque licence est acquise à vie par le client mais uniquement pour le poste sur lequel elle a été activée.

Le processus d'activation en ligne nécessite une connexion à Internet.

La livraison du matériel se fera à l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande du client. Le délai de livraison comprend le temps de préparation du colis et le temps d'acheminement. Les frais de port sont franco pour la France métropolitaine et facturés au cas par cas hors France métropolitaine.

La licence achetée étant propre à chaque poste PC équipé, en cas de remplacement par un autre PC de la part du client, il sera donc nécessaire d'acheter une nouvelle licence, sauf accord ou arrangement avec HESI.

L'achat de licence ne donne pas droit automatiquement au service annuel de support technique/mises à jour (maintenance) de l'application, qui est un service à part.

Lorsque le client a commandé le service annuel de support technique/mises à jour (maintenance), le service de support technique consiste en un échange par mail entre l'utilisateur et le service de conception du logiciel, afin de solutionner les problèmes de fonctionnement éventuellement rencontrés par les utilisateurs, avec un délai de prise en compte moyen de la demande de 72h, sous réserve que l'entreprise HESI ne soit pas fermée temporairement selon les dates indiquées sur notre site. Tenu à une obligation de moyens, HESI s'efforcera toujours de solutionner les problèmes rencontrés par le client sur les produits HESI, sans toutefois obligation de résultat.

Lorsque le client a commandé la maintenance annuelle, il bénéficie du service de mise à jour qui consiste à disposer pour le client pendant 1 an des mises à jour régulières de l'application ainsi que de poser par email les questions qu'il souhaite sur l'utilisation du logiciel.

Le montant du service annuel de la maintenance est librement déterminé par HESI en fonction des produits/services commandés par le client. En cas d'installations de produits et/ou services importants (ex : à partir de 5 modems pour ReflexSMS), la maintenance annuelle est exigée la première année pour permettre une meilleure mise en place du produit chez le client. L'usage à partir de 5 modems y est forcément intensif et la maintenance se doit d'être réactive et entraîne le plus souvent des modifications dans le code source de l'application. Chaque année suivante, un devis est envoyé au client pour proposer ce service, qui n'est pas obligatoire mais fortement recommandé.

Article 6 - Garantie

HESI garantit que les produits fonctionnent pour l'essentiel conformément aux spécifications techniques énoncées par le constructeur lors de leur livraison. De manière expresse HESI se dégage de toute responsabilité relative à la nonconformité des spécifications techniques entre la documentation fournie par le constructeur et le matériel et/ou le logiciel commandé par le client.

HESI ne garantit pas que les produits logiciels soient exempts de bogues ou d'erreurs.

Chaque ordinateur étant différent tant par ses caractéristiques matérielles que par ses diversités logicielles, HESI ne peut garantir une quelconque performance au sein de ses logiciels et/ou produits. Une indication sur notre site Internet ne peut être qu'indicative et est donc de ce fait non contractuelle car certaines performances sont directement liées à d'autres services fournis par des tiers.

Sauf dispositions particulières indiquées par HESI, les matériels bénéficient de la garantie constructeur. La durée et les conditions de garantie sont celles annoncées par LE CONSTRUCTEUR.

Tout matériel se révélant défectueux au cours de la période garantie sera, au choix d'HESI, remplacé, réparé ou fera l'objet d'un avoir sans aucun frais pour le client, à l'exception des frais de transport, facturés au tarif en vigueur. Aucun retour ne pourra être effectué à HESI sans son accord écrit et préalable aux seules conditions établies par HESI, à défaut, le(s) matériel(s) ou le(s) logiciel(s) sera(seront) refusé(s).

Cette garantie est expressément exclue d'une part en cas de non-paiement du client, d'autre part en cas de non-respect des normes d'installation, d'utilisation et/ou d'entretien, à savoir notamment : utilisation de fournitures et logiciels autres que celles prévues pour leur fonctionnement correct, modification du matériel ou des programmes soit par le client soit par des personnes étrangères à HESI.

Au terme de cette garantie, le client qui souhaiterait bénéficier du service après-vente devra obligatoirement accepter les conditions générales de maintenance avant de retourner ou de déposer le matériel. HESI se dégage de toute responsabilité relative à la conservation des matériels en cas de non-réponse au devis proposé par HESI dans un délai d'un mois à compter de sa présentation au client.

Les logiciels non développés par HESI sont garantis par l'auteur ou le distributeur aux conditions visées dans la documentation desdits logiciels.

Le client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des logiciels tels qu'elles figurent dans la licence insérée dans le programme d'installation ainsi que celles présentes en article 8 de ce présent document.

Article 7 - Responsabilité

De manière expresse, HESI est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

HESI ne pourra en aucun cas être tenu responsable si l'emploi, la manipulation, le stockage et le transport des matériels et/ou logiciels vendus causent des dommages à des biens distincts à l'objet du contrat. Tout préjudice financier ou commercial subi par le client, toute perte de temps, de données, d'informations, de contrats ou d'affaires, toute gêne à la production et toute action, de quelque nature qu'elle soit, dirigée contre le client, constitue un dommage indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

Le client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de nos logiciels. Si ces derniers nécessitent l'adjonction de services ou produits de tiers, le client doit se tenir informé et respecter les conditions d'utilisation des dits produits et/ou services. Par exemple, dans le cas de ReflexSMS, le client est responsable des surconsommations que peut entraîner l'utilisation du logiciel en cas de non-respect des conditions d'utilisation du forfait fourni par son opérateur ou des limitations présentes sur celui-ci. De même, quant à la législation, il se doit de se renseigner et d'appliquer les dispositions légales nécessaires à l'utilisation de nos logiciels. Par exemple, il doit s'assurer que chaque SMS envoyé par le biais de notre logiciel ReflexSMS est à destination d'un numéro « opt-in » ayant préalablement donné son accord quant à la réception de SMS publicitaires. Le client assumera seul les conséquences pécuniaires et pénales d'utilisations abusives de services tiers ou de non-respect de la loi.

Article 8 - Paiement - délai de paiement - pénalités de retard

Le client procède au paiement par chèque bancaire en euros à l'ordre de HESI, par PayPal ou par virement bancaire selon le numéro IBAN indiqué sur la facture.

En application de l'article L. 441-6 du code de commerce, HESI est en droit d'exiger de son client des pénalités de retard le jour suivant la date de règlement exigée et figurant sur la facture ou le devis. Le taux de ces pénalités est alors égal à 0.1% du montant de la commande par jour plein de retard auquel s'ajoute un forfait minimal de 40 € HT.

Article 9 - Conditions Générales d'Utilisation de nos produits

L'utilisation des logiciels proposés par HESI est régie par les termes mentionnés au début de l'installation, que l'utilisateur accepte explicitement lors de l'installation. HESI exclut toute garantie implicite relative au logiciel, notamment toute garantie implicite de qualité, d'adéquation à un usage particulier et d'absence de contrefaçon.

Article 10 - Propriété Intellectuelle

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur notre logiciel ainsi que sur notre site Internet sont réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle, sauf autorisation préalable de HESI.

Article 11 - Droit Applicable - Litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française et est rédigé en français. En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Saintes, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.