

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

applicables à partir du 4 avril 2011

1. Objet des CGV

Les conditions générales de vente de la société *Bona Computech* s'appliquent à l'ensemble des commandes (matériels et services) qui lui sont faites, que celles-ci émanent d'un particulier, d'un professionnel, d'un commerçant ou d'une société. Toute commande entraîne, de plein droit, acceptation de ces conditions générales de vente et, le cas échéant, des conditions particulières précisées au moment de la commande. Les informations, portées sur les catalogues, publicités, notices, tarifs ou devis, ne sont données qu'à titre indicatif : elles peuvent être modifiées sans préavis. Seuls les bons de commande, signés par un client dûment identifié, font foi.

2. Devis

Les devis établis par la société *Bona Computech* sont valables durant un délai de sept jours à dater de leur émission, sous réserve que la société ne soit pas dans l'obligation de modifier ses tarifs, suite à une modification sans préavis des conditions de ses fournisseurs. Au-delà de ces sept jours, le client doit vérifier auprès de *Bona Computech* si les conditions de sa commande ont évolué.

3. Prises de commande

La société *Bona Computech* enregistre les commandes des clients dûment identifiés. Les clients particuliers doivent ainsi fournir une pièce d'identité en cours de validité (CNI ou passeport) ; les entreprises, un K-bis de moins de trois mois, ainsi que tous les renseignements nécessaires à l'ouverture d'un compte (identité, téléphone, fax, email, adresse postale des personnes représentant la société cliente auprès de *Bona Computech*). La société *Bona Computech* est une société de distribution de matériels et de logiciels. Il appartient au client de définir lui-même ses besoins, éventuellement de définir un cahier des charges, et de choisir le matériel sous sa propre responsabilité. Les conseils, qui lui sont apportés par les commerciaux de *Bona Computech*, sont destinés à éclairer le client dans sa recherche de la meilleure solution technique possible ; mais ces conseils ne sauraient se substituer à des études de faisabilité d'installations, qui sont de la responsabilité des installateurs.

La société n'est liée par les commandes prises par ses commerciaux que sous réserve d'une confirmation écrite et signée. Toutefois, l'acceptation de la commande peut résulter de l'expédition des produits.

Toute clause, ou condition particulière d'achat, figurant sur le bon de commande d'un client et qui serait en opposition, ou en contradiction, avec les présentes conditions générales de vente sont considérées comme nulles et non avenues.

4. Prix

Les prix applicables lors de la facturation sont ceux en vigueur (droits et taxes, taux de change, etc.) le jour de la commande. Les prix facturés sont donc susceptibles de variation en fonction des conditions économiques et des quantités commandées.

5. Livraison : les modalités

La livraison est effectuée, soit par la remise directe du produit, soit par sa délivrance à un expéditeur ou un transporteur, suivant les conditions précisées lors de la commande. Pour tout retrait de produit effectué directement dans les locaux de *Bona Computech*, il est demandé au client, ou à son représentant, une pièce d'identité en cours de validité (CNI ou passeport), pièce dont la photocopie est conservée par *Bona Computech*. Dans tous les cas (retrait direct ou livraison par transporteur), il est demandé au client de signer et de dater le « Bon de livraison », ainsi que d'y apposer le cachet de son entreprise.

6. Livraison : les délais

Le client, qui exige un délai spécifique de livraison, doit le faire préciser sur l'offre de vente qui lui est faite par *Bona Computech*. Il ne doit également confirmer sa commande que si la date limite de livraison est clairement mentionnée sur le « Bon de commande » qu'il signe. Dans ce cas, si la livraison n'est pas effectuée dans le délai prévu, la société *Bona Computech* ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de ce retard. Mais l'acheteur peut en revanche demander la résolution de la vente, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison. Le contrat est alors résolu, à la réception de cette lettre par la société *Bona Computech*, à la condition que la livraison, ou la prestation, ne soit pas intervenue entre-temps. Le respect du délai de livraison suppose bien évidemment que l'acheteur honore ses engagements financiers envers la société *Bona Computech*, également dans les délais fixés.

7. Livraison : risques, pertes ou avaries

Les produits voyagent aux risques et périls du destinataire. En cas de perte ou d'avarie, il vous est recommandé d'émettre des réserves écrites, précises et détaillées sur le « Bon de livraison » en présence du transporteur ou de ses employés. Que ces réserves aient été enregistrées ou non, vous devez adresser au transporteur, en cas de perte partielle ou d'avarie, une lettre recommandée dans laquelle vous décrivez le dommage constaté. Conformément à l'article 105 du Code de Commerce, la lettre doit être envoyée sous les trois jours, non compris les jours fériés, à dater de la réception des marchandises. Si cette dernière formalité n'est pas accomplie, l'expéditeur et le destinataire sont privés du droit d'agir en responsabilité contre le transporteur.

8. Réception des marchandises

Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité du matériel livré au matériel commandé, doivent être formulées à la société *Bona Computech*, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trois jours ouvrables suivant l'arrivée des produits. Le matériel ne peut être repris ou échangé sans l'accord express de la société *Bona Computech*. Il est néanmoins conseillé au client, qui se trouve dans une telle situation, de prendre contact le plus tôt possible, par fax, email ou téléphone, avec son interlocuteur chez *Bona Computech*, afin de définir ensemble la meilleure solution à ce contretemps.

9. Retour des marchandises

Quel qu'en soit le motif, tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel préalable entre la société *Bona Computech* et l'acquéreur. Le retour ne peut concerner que les matériels n'ayant subi aucune modification ou altération. Il doit être effectué dans l'emballage d'origine, avec l'intégralité des accessoires, câbles et alimentations fournis. Les frais et les risques du retour sont à la charge du client.

10. Garantie et service après-vente

Le matériel neuf livré est garanti, sauf conventions particulières, par la société *Bona Computech*. La durée de la garantie est précisée lors de la commande. Sauf conditions particulières émises par le fabricant ou liées à des offres promotionnelles, celle-ci est généralement fixée à 24 mois. Afin de bénéficier de la réparation gratuite pour un produit en panne ou défectueux, il convient de suivre scrupuleusement la procédure suivante, tout manquement ou oubli ne pouvant que prolonger le délai de traitement :

- a. obtenir, auprès du service après-vente de *Bona Computech*, un numéro de SAV et le bordereau de « demande de SAV » à compléter.
- b. renvoyer le produit concerné, accompagné de ce bordereau de « demande de SAV » dûment rempli, en respectant les dispositions de l'article 9 des « Conditions générales de vente », au service après-vente de *Bona Computech*.

Au cours des 48 heures ouvrables qui suivent la réception du produit à réparer par le service après-vente de *Bona Computech*, celui-ci prend contact avec son client et l'informe, après avoir instruit le dossier et effectué un pré-diagnostic, des suites qui seront apportées à sa demande. La réexpédition du produit une fois réparé, ou d'un produit de substitution, s'effectue à la charge de *Bona Computech*.

11. Garantie : les exclusions

La garantie de *Bona Computech* ne s'applique que s'il est possible d'identifier le produit à réparer, et donc, de déterminer sa date d'achat. Tout produit dont le numéro de série n'est plus lisible, ou dont le numéro de série a été trafiqué, est systématiquement exclu de la garantie. La garantie ne s'applique également pas dans les cas suivants : usure normale, panne résultant d'un défaut d'utilisation ou d'entretien (choc, montage erroné, mauvais branchement), d'une utilisation anormale (en extérieur, d'un produit pour intérieur), d'une cause extérieure au matériel (intervention technique d'un tiers non agréé par la société *Bona Computech*, dégât des eaux, foudre, etc.).

Par ailleurs, les installateurs des produits, notamment des DVR et des caméras, doivent, comme il est indiqué sur les notices d'utilisation (sur support papier ou en ligne), les brancher sur un onduleur, qui stabilise le courant électrique en cas de panne ou de coupure. La société *Bona Computech* décline en effet toute responsabilité en cas de détérioration de ses produits à la suite d'une coupure, ou d'une variation brutale, de l'alimentation secteur.

A noter enfin que la société *Bona Computech* ne peut, en aucun cas, être tenue responsable, lors d'une de ses interventions techniques, de la perte ou de l'altération de données, ou de programmes, présents sur des mémoires ou disques durs ; et ce, que les produits examinés soient sous garantie ou non. Il est rappelé qu'il est de l'entière responsabilité du client d'effectuer régulièrement les sauvegardes de ses programmes et de ses données.

12. Garantie : le SAV anticipé « Privilèges » de Bona Computech

Pour répondre à l'urgence des besoins de certains clients, dans certaines circonstances particulières, *Bona Computech* a mis en place une procédure accélérée de traitement des SAV, réservée à ses clients les plus réactifs et les plus dignes de confiance. Il s'agit d'un avantage exceptionnel consenti à celles et ceux qui parlent vrai et qui respectent à la lettre leurs promesses. Cette procédure est évidemment non-contractuelle ; elle est suspendue, sur simple décision unilatérale de *Bona Computech*, au premier non-respect de la parole donnée.

Selon cette procédure « Privilèges », le client se contente, dans un premier temps, de déclarer « en panne » au service après-vente le produit qui lui pose problème, en précisant sa référence et son numéro de série. Le service après-vente remplit alors, pour le client et sur ses indications, le bordereau de « demande de SAV ». Puis, avant même d'avoir réceptionné le produit à réparer, il expédie au client, selon les disponibilités de ses stocks, soit un produit équivalent testé en parfait état de marche, soit un produit neuf.

Il va de soi que, si le produit à réparer, qui fait l'objet de cet échange, n'était pas réexpédié à *Bona Computech* au cours des 30 jours suivants, ou/et s'il parvenait au service SAV dans un état de destruction, d'usure ou de délabrement tel qu'il n'était pas en état d'être réparé, la confiance aurait été trahie et ce client ne bénéficierait désormais plus du service « Privilèges ».

Dans le cas où c'est un produit neuf qui est envoyé (en échange d'un produit à réparer non encore parvenu au service après-vente), il est demandé au client de renvoyer signé à *Bona Computech* un « Bon de commande conditionnel ». Ce document sera réputé « sans objet » au terme de 30 jours, si le produit défectueux a bien, entre temps, été réceptionné par le service après-vente et s'il répond aux conditions de garantie normales ; en revanche, si ces conditions ne sont pas respectés, le produit neuf expédié est alors facturé au client.

13. Conseils après vente

Les collaborateurs de *Bona Computech* se font un plaisir, dans la limite de leurs disponibilités, de répondre aux questions de leurs clients, quant au bon fonctionnement de leurs produits, afin de compléter, si besoin est, les notices d'utilisation fournies, sur support papier ou en ligne. En revanche, ils ne sont pas installateurs de réseaux et ne peuvent nullement prendre la responsabilité de provoquer, par des conseils qui ne seraient pas pertinents, des incidents sur des produits de réseau ou des configurations qu'ils ne connaissent pas. Il existe en effet des milliers de fournisseurs de produits de réseau et des milliers de configurations possibles. Seuls les fournisseurs de ces produits de réseau peuvent apporter, en toute sécurité, une aide sur leurs produits respectifs.

14. Réserve de propriété

La société *Bona Computech* conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement de l'intégralité du prix en principal et accessoires (ne constitue pas paiement, au sens de cette clause, la remise d'un titre de créance). En cas de non-paiement par l'acheteur, la société *Bona Computech* est en droit d'exiger, par lettre recommandée avec avis de réception, la restitution immédiate des biens aux frais et risques de l'acheteur.

15. Conditions de paiement

Les délais de règlement sont précisés lors de la prise de commande. Ils ne peuvent en aucun cas excéder ceux imposés par la loi : 45 jours fin de mois, ou 60 jours à compter de la date d'émission de la facture. Tout retard, sauf accord particulier, entraîne des agios au bénéfice de la société *Bona Computech*. Tout dépassement des délais légaux s'expose aux sanctions de l'article L. 442-6-III du Code de commerce, et notamment à une amende civile. Dans l'hypothèse où la société *Bona Computech* ne pourrait obtenir règlement de sa facture (impayé, blocage de compte...), l'ensemble des frais générés pour la récupération du paiement (intérêts de retard, frais de justice...) seront à la charge du client.

16. Force majeure

Sous réserve de l'appréciation des tribunaux, sont considérés comme cas de force majeure déchargeant la société *Bona Computech* de son obligation d'honorer ses engagements : la guerre, l'émeute, l'incendie, l'inondation et toutes les catastrophes naturelles, les grèves, l'impossibilité d'être approvisionné, etc.

17. Contestation

En cas d'action en justice, le tribunal compétent sera celui dont dépend le siège de la société *Bona Computech*.