

Conditions générales de vente

Article 1 : Objet

Le présent contrat a pour objet la fourniture de services dans le domaine de l'assistance informatique à la création de sites web, ainsi que dans la formation et la création-maintenance de sites web personnels ou professionnels.

Article 2 : Identification

Robert GASTAUD (Robert Gastaud - Conseil)

70 Allée de la Roseraie

Nérissard

07410 SAINT-FELICIEN

Tél. +33 .616090915

adresse électronique : rg-consultant@robertg-conseil.fr

Entreprise personnelle : *TVA non applicable, art. 293 B du CGI*

SIRET : 314 616 566 00068

APE 6202A "Conseil en systèmes et logiciels informatiques"

Déclaration à la CNIL sous le numéro 1349387

Les informations enregistrées lors de la création d'un compte client ne seront en aucune façon cédées à un tiers.

Elles ne servent qu'à la facturation éventuelle des prestations commandées ou à l'envoi de devis.

Elles sont modifiables par vous-même et seront supprimées sur simple demande par mail ou formulaire de contact.

Article 3 : Caractéristiques des services proposés

Les services proposés sont essentiellement de deux ordres : assistance et conseil dans le domaine informatique et plus particulièrement à celui de la création et de la gestion de sites web d'une part, créations de sites web d'autre part. La facturation se fait soit sous forme de forfait, soit au temps passé, soit sur devis.

Ces services et prestations ne sont proposés qu'en français, à l'intention de clients francophones, et consistent en (liste non exhaustive) :

- Assistance à la création de sites web, principalement mais non exclusivement ceux utilisant le CMS Open Source Joomla! et ses diverses extensions (Open Source ou commerciales) ;
- Cette assistance est à trois niveaux, dont les détails sont précisés plus complètement dans leurs pages respectives sur le présent site :
 - simples échanges de type questions-réponses, incluant un nombre limité de questions que le client peut poser, fonction de la durée du contrat ;
 - idem avec accès de l'entreprise aux fichiers et à la base de données du client pour simple consultation et analyse, permettant une meilleure compréhension des questions posées ;
 - idem avec modifications ponctuelles de ces fichiers, **l'entreprise ne se substituant nullement au client pour ce qui est de la création du site** ;
- Activité de Conseil Informatique au sens large, préférentiellement axée vers la création de sites web, mais incluant également le conseil en organisation et/ou la mise en œuvre des compétences médico-informatiques du responsable de l'entreprise, Docteur en Médecine (Thèse Marseille 1984) et ancien Responsable du développement d'un logiciel de gestion de cabinet médical (2000-2006) ;
- Assistance à la réservation de noms de domaines et/ou de serveurs d'hébergement ;
- Formation à la création et à la gestion de sites web, en ligne ou chez le client (uniquement dans un rayon de 50 km autour du siège de l'entreprise, temps et frais de déplacement en sus) ;
- Création de sites web pour particuliers ou professionnels : sites html statiques, sites dynamiques utilisant le CMS Open Source Joomla! et ses extensions, galeries photographiques, sites généalogiques, etc. (liste non limitative) ;
- Installation et paramétrage basique de scripts Open Source dont le CMS Joomla! et ses extensions, de galeries photographiques, etc. ;
- Mises à jour de sites existants : migration vers une version plus récente des scripts, correctifs de sécurité, ajouts de fonctionnalités, etc. ;
- Diagnostic et éventuel dépannage de sites devenus brutalement indisponibles, suite notamment à un incident technique sur le serveur, une erreur de manipulation ou un piratage informatique ; le dépannage n'est pas garanti, certains incidents nécessitant en effet la restauration d'une sauvegarde antérieure, si elle est disponible, voire parfois une reconstruction complète du site ;
- Contrats de sauvegarde de sites web (forfaits ou sur devis en cas de sites importants) ;
- Contrats de maintenance de sites web : suivi des mises à jour des outils ayant servi à la création des sites (scripts de type CMS par exemple), correctifs ;
- Les contrats proposés sous forme de forfaits ont une durée de 1 à 12 mois ; ils ne seront renouvelés qu'à l'initiative du client par passation d'une nouvelle commande ;
- Les prestations sur devis feront l'objet d'une prévision de délai de réalisation tenant compte de la disponibilité et de la charge de travail actuelle de l'entreprise ainsi que du délai de réponse du client entre la réception du devis et sa décision (un retard à la prise de décision pourra faire rediscuter ce délai de livraison), notamment lorsqu'il s'agira de création de sites web, ou fixeront une durée de contrat dans le cas d'offres d'assistance ou de maintenance ;
- L'entreprise se réserve le droit, sans devoir nécessairement se justifier, dans le cadre des forfaits "questions-réponses", de ne pas répondre à certaines questions : dans ce cas, la question n'est pas défalquée du nombre inclus dans le contrat ;
- Une question peut n'avoir aucune réponse ou solution, dans l'état des connaissances au moment où elle est posée : dans ce cas, et de manière exceptionnelle, elle pourra

éventuellement ne pas être comptabilisée, et donc donner droit à une nouvelle question dans le cadre du contrat en cours ;

- L'entreprise se réserve le droit de mettre fin à un contrat, en cas d'exigences excessives du client dans le cadre d'un contrat de niveau 3 (questions-réponses avec interventions ponctuelles de l'entreprise sur les fichiers du site, pour la mise en oeuvre des conseils et solutions proposés) ou supérieur, assimilables à un transfert du rôle de création du site du client vers l'entreprise ; dans ce cas, un remboursement partiel du contrat sera négocié ;
- L'entreprise se réserve le droit de proposer des conditions particulières de tarification et/ou des remises à certains clients, sans que cela l'engage vis à vis d'autres clients ;
- En cas d'erreur du client (commande d'une prestation ne correspondant pas à sa situation particulière) ou impossibilité pour l'entreprise de respecter le contrat souscrit, l'entreprise l'en informera par message électronique et proposera soit une adaptation du contrat aux besoins réels du client, soit un remboursement de celui-ci ;
- Toute nécessité de changement de niveau de contrat pour un niveau supérieur fera l'objet d'un devis, tenant compte de la durée déjà écoulée depuis le début du précédent contrat.

Article 4 : Conditions contractuelles

Lors de la passation de commande, le client doit accepter ces conditions de vente, qui peuvent être réaffichées à ce moment précis ou être consultées depuis le lien "C.G.V." du menu dans la colonne gauche du site. Ces conditions peuvent être modifiées sans préavis. Elles sont imprimables sous forme de fichier PDF.

- Le site rg-conseil.fr ainsi que les prestations et services proposés sont exclusivement proposés en français comme déjà précisé précédemment, bien que certains scripts utilisés sur le présent site ou sur ceux des clients puissent être nativement dans une langue étrangère (anglais ou autre langue traduite en anglais) avec une traduction française pouvant n'être que partielle ;
- Les prix sont exprimés en Euros (€) hors taxes, l'entreprise bénéficiant d'une exonération (**TVA non applicable, art. 293 B du CGI**) ;
- Les prestations et services ne pouvant faire l'objet d'une livraison "physique", il n'y a donc pas de "frais de livraison" ;
- Il est fortement recommandé, avant de passer commande, de s'assurer que tous les termes du contrat ont été bien compris et, si nécessaire, de prendre contact avec l'entreprise pour en obtenir des précisions complémentaires ;
- Pour valider une commande, le client doit posséder un compte sur le site robertg-conseil.fr ;
- Si ce compte n'a pas été préalablement créé, il l'est à ce moment, et doit comporter un certain nombre d'informations d'identité et adresse indispensables ;
- Ces informations personnelles ne seront communiquées à aucune personne extérieure à l'entreprise, hormis un avocat, la Justice, le fisc ou un éventuel sous-traitant, si cela s'avère indispensable ;
- Le site rg-conseil.fr a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL ;
- Après la fin de son contrat, le client devra demander la suppression de son compte s'il ne désire pas le conserver ;
- Avant validation de la création de son compte, le client doit vérifier sur son écran la justesse des informations qu'il a fournies ;

- Avant validation d'une commande, un récapitulatif de celle-ci est présenté à l'écran, permettant son annulation ou sa modification ;
- **Important** : une distinction est faite au niveau de la tarification de certains services entre "Site personnel" (un temps nommé "Site sans boutique") et "Site professionnel" (un temps nommé "Site avec boutique").
 - Un "Site professionnel" se définit comme celui d'une entreprise (individuelle ou non), d'une association ou d'une société (site vitrine ou boutique)
 - Un "Site personnel" se définit comme étant un site privé, mais dès lors qu'il inclut, pour quelque raison que ce soit, un composant de type boutique (Virtuemart par exemple), un gestionnaire d'annonces (Sobi2, gestion immobilière par exemple), il prend de fait un statut de "Site professionnel"

Article 5 : Conclusion du contrat en ligne

Avant de confirmer son acceptation de l'offre, le consommateur vérifie :

- le détail de sa commande
 - services concernés,
 - réductions de prix éventuelles,
 - mode de paiement,
 - le prix total H.T. (*TVA non applicable, art. 293 B du CGI*)
 - et corrige d'éventuelles erreurs.
- La dernière étape avant paiement est la confirmation de la prise de connaissance des présentes conditions générales de vente, en cochant la case correspondante ;

Article 6 : Paiement

- Les modes de paiement sont de deux types :
 - Chèque : il doit être établi à l'ordre de "Robert GASTAUD", éventuellement complété de la mention "RG-Conseil", et expédié à l'adresse citée en tête de bon de commande : dans ce cas, le début du contrat ou la réalisation de la prestation commandée ne pourra intervenir qu'après encaissement du chèque, sauf accord négocié. Ce moyen de paiement est donc à éviter pour certaines prestations demandant une intervention rapide ;
 - Paypal : le paiement sécurisé (protocole SSL avec clé de cryptage de 128 bits) se fait soit par un compte Paypal, soit par Carte Bancaire ; dans ce cas, l'entreprise est immédiatement informée du paiement, et la prestation peut démarrer sous bref délai, voire immédiatement pour certaines ; ce mode de paiement n'entraîne aucun frais supplémentaire pour le client, les commissions sur transactions étant assumées par le vendeur ;
- Dès validation par vous-même de votre commande, une confirmation de celle-ci vous est transmise par voie électronique, sous forme de copie du bon de commande, la commande apparaissant "En Attente" ;
- Dès encaissement de votre règlement par l'entreprise, votre commande est définitivement acceptée et un message électronique vous informe de son changement d'état pour celui de commande "Confirmée" ; le contrat peut alors débuter soit immédiatement ou sous court délai, sauf cas de force majeure, soit selon les termes spécifiques éventuellement négociés ;
- Une facture sera à votre disposition, sur demande, au format PDF ;

Article 7 : Délai de rétractation

A compter de l'acceptation de l'offre (validation de la commande, quel que soit le mode de paiement) pour les prestations de services ne nécessitant pas une mise en oeuvre immédiate, le client dispose d'un délai de sept jours pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

L'entreprise remboursera l'acheteur dans les meilleurs délais, par chèque bancaire libellé à son nom et expédié à l'adresse fournie par le client lors de la création de son compte), au plus tard dans les trente jours suivant la date de rétractation.

Cette rétractation pourra être signifiée à l'entreprise par courrier électronique avec demande de confirmation de lecture, et fera l'objet d'une réponse rapide, par voie électronique.

Pour les services susceptibles d'être immédiatement mis en oeuvre (forfaits d'assistance notamment), et dès que le client aura été informé par courrier électronique de la validation de son paiement et de la mise à disposition du service commandé, les parties conviennent qu'aucun droit de rétractation ne saurait alors être applicable, la prestation "immatérielle" étant censée commencer dès réception du règlement par l'entreprise, conformément à la volonté du client de disposer d'un service en ligne immédiat, soit avant l'expiration du délai de rétractation de sept jours,

Toutefois, le client pourra se rétracter au cours de cette période si aucun des droits liés au contrat n'a été utilisé (aucune question pour un contrat d'assistance de niveau 1 ; aucune question ni aucune analyse des fichiers du client par l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'assistance de niveau 2 par exemple).

Article 8 : Obligations du Client

La conclusion des contrats d'assistance donnera aux clients accès à des documents, sous forme de Foire aux Questions ou de fichiers téléchargeables, pendant la période couverte par le contrat.

Le client pourra continuer, après la fin de son contrat, à utiliser les informations qu'il aura précédemment recueillies sur le site, dans ces sections privées.

Il s'engage cependant, au cours de ce contrat mais également après, à ne pas donner ou vendre à des tiers ces documents et à ne pas vendre ces informations, respectant ainsi le droit de propriété intellectuelle qui leur est attaché.