

		Seul le document informatique fait foi		
		<b>Conditions générales de vente</b>		
<b>DOC-ADM-17030617</b>		Rédaction	Validation	Objet de la révision
Date	Version			
<b>06-03-2017</b>	1	Regis FOLNY	Luc Ercole	Rédaction

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de produits implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès et préalable de CRISALID. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de produits par notre société sauf accord spécifique préalable à la commande convenu par écrit entre les parties. En conséquence, la passation d'une commande par un client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux présentes conditions générales de vente, sauf conditions particulières consenties par écrit par notre société à l'acquéreur. Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

## ARTICLE 2 – OBJET

CRISALID est un éditeur et distributeur de logiciels et de matériels informatiques, un concepteur de site web , hébergeur et distributeur de solutions complètes ainsi qu'une société de conseils et de formation. CRISALID commercialise ses produits auprès de commerçants, PME et revendeurs. L'obligation de CRISALID, que les clients reconnaissent et acceptent expressément, est la fourniture des produits informatiques qui lui ont été commandés et qu'elle commercialise. En aucun cas, CRISALID n'est tenue de procéder à des prestations ou des fournitures autres, sauf convention contraire expressément signée avec le client. CRISALID préconise la souscription d'un contrat de maintenance avec l'assistance téléphonique, la télémaintenance et la mise à jour des logiciels.

## ARTICLE 3 – COMMANDE ET EXÉCUTION

Toute commande passée auprès de CRISALID est ferme et définitive pour le client dès réception par CRISALID d'un bon de commande ou de tous autres supports faisant état d'une commande (devis signé). L'indisponibilité d'un produit du fait d'une rupture de stock ou de sa suppression du catalogue ne pourra entraîner aucune annulation de la commande globale et ne donnera droit à aucune indemnité de la part de CRISALID.

## ARTICLE 4 – FOURNITURE DE MATÉRIEL – LIVRAISON – INSTALLATION

La livraison prend effet au moment de l'enlèvement des produits par le transporteur ou à l'installation par un technicien agréé CRISALID ou à la validation de la licence d'utilisation des logiciels. Les délais de livraison indiqués par CRISALID sont toujours des délais indicatifs basés sur un délai moyen prévisionnel. Aucune indemnité ne pourra être accordée au client en cas de non-respect de ces délais, et aucune commande ne pourra être annulée sans l'accord exprès de CRISALID. En cas de rupture de stock d'un un plusieurs produits commandés, CRISALID pourra procéder à une livraison partielle des produits disponibles. Le transfert des risques intervient à la date de livraison. En conséquence, dès sortie du magasin CRISALID, les produits sont placés sous la responsabilité du client qui supporte tous les risques de pertes ou de dommages et prend les couvertures nécessaires sauf livraison par un technicien CRISALID, auquel cas le transfert de risques s'opère dès la livraison effective. Les frais de transport sont définis dans un barème distinct qui sera communiqué par CRISALID au client. Tout produit n'ayant pas fait l'objet de réserves par lettre recommandée avec AR dans les 3 jours de sa réception auprès du transporteur, conformément à l'article L 133-3 du code de commerce, et dont la copie sera adressée simultanément à CRISALID, sera considéré accepté par le client. Sans préjudice des dispositions à prendre vis-à-vis du transporteur, toute réserve à la livraison et tout refus à la livraison des produits par le client pour avaries, manquants et non-conformité des produits livrés, ne sera acceptée par CRISALID que si elle est effectuée par écrit, en lettre recommandée avec AR, dans le délai de 3 jours prévu à l'article

précédent. Aucun retour de marchandises ne pourra être effectué par le client sans l'accord exprès et écrit de CRISALID.

## ARTICLE 5 – PRIX

Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils s'entendent toujours en Euros et hors taxes, port en sus si expédition. Les conditions de notre offre pourront notamment être revues en cas de modification des tarifs des constructeurs ou de leurs barèmes d'écarts dans les mêmes proportions ; notre facturation étant établie au cours du jour de la livraison.

## ARTICLE 6 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Le règlement doit être effectué à réception de la facture, déduction faite de l'acompte de 40 % ou avec accord de CRISALID par LCR magnétique à 30 jours net date de facture ou financement par crédit-bail ou location ou virement. En cas de non-règlement par le client dans les délais fixés, CRISALID pourra de plein droit :

- Mettre en œuvre la réserve de propriété
- Exiger la totalité des sommes dues majorées des intérêts de retard au taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal
- Demander la résolution judiciaire du contrat
- Suspendre les prestations d'assistance
- Suspendre le droit d'usage du logiciel jusqu'à complet paiement des sommes dues majorées des intérêts de retard
- Les factures étant payables à réception, il n'est consenti aucun escompte

## ARTICLE 7 – RESERVE DE PROPRIETE

CRISALID conserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire. Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite, conformément à l'article L 621-22 du code de commerce. A défaut de paiement intégral du prix des produits en principal et intérêts, CRISALID, pourra, à tout moment reprendre les produits chez le client. CRISALID pourra également reprendre la marchandise non payée entre les mains des sous-acquéreurs ou en exiger le paiement direct de la part de ces derniers. Jusqu'à complet paiement, le client ne pourra pas donner les produits en gage, ni les échanger, ni les transférer en propriété à titre de garantie. La présente clause de réserve de propriété ne faisant pas obstacle dès la livraison des produits au transfert des risques au client, ce dernier s'engage à apporter tous ses soins à la garde et à la conservation des produits et à souscrire toute assurance utile. Les produits livrés non encore intégralement payés devront être individualisés et ne pas être mélangés avec d'autres produits. Dans l'hypothèse où les marchandises auront été cédées à un tiers dit de bonne foi, le droit de revendication portera alors sur le prix encaissé par le client. L'ouverture d'une procédure collective au profit du client ne peut faire échec à la revendication des marchandises par CRISALID. De convention expresse, notre société pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité de ses produits en possession du client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés, et notre société pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées, sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS DE GARANTIE

CRISALID rappelle qu'il est, en sa qualité de revendeur, l'intermédiaire entre le constructeur et l'acheteur et qu'en conséquence, les produits vendus par CRISALID sont garantis dans les conditions déterminées par le fabricant et communiquées à tout client qui en fait la demande. Pour bénéficier de cette garantie, le client devra aviser immédiatement le service assistance, par tous moyens écrits, des désordres allégués. CRISALID ne sera tenu à aucune indemnisation pour les dommages immatériels ou autres qui seraient la conséquence directe ou indirecte des dommages subis suite à l'utilisation ou à la défaillance des marchandises livrées. En sa qualité d'Editeur, CRISALID garantit à la personne ayant acquis le droit d'utiliser le logiciel conformément aux clauses du contrat de licence le fonctionnement global dudit logiciel selon les modalités décrites dans la documentation qui lui est propre à compter de la réception du logiciel à la condition que celui-ci soit utilisé dans la configuration matérielle recommandée. De faibles variations de performance par rapport aux spécifications de la documentation ne donnent pas lieu à l'application de la garantie de bon fonctionnement, qui ne s'applique pas aux mises à jour du logiciel, à des versions

test, d'évaluation, à des échantillons de produits et à des copies du logiciel interdites à la revente. En cas de mauvais fonctionnement, seuls les retours de logiciels ou de tout matériel cédé par notre société préalablement autorisés par CRISALID seront acceptés. Les retours devront être adressés au siège social accompagnés du justificatif d'achat et nous parvenir dans un délai de 30 jours à compter de la réception. Notre responsabilité se limitera, au choix de CRISALID au remplacement du logiciel ou au remboursement du prix acquitté. CRISALID exclut du champ d'application de la garantie de fonctionnement les virus pouvant affecter le logiciel ainsi que sa compatibilité avec un autre logiciel. Pour quelque programme informatique que ce soit, CRISALID ne peut garantir les performances ou les résultats que le client peut obtenir en utilisant le logiciel.

## ARTICLE 9 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

L'élection de domicile est faite par notre société, à son siège social. Tout différend au sujet de l'application des présentes conditions générales de vente et de leur interprétation, de leur exécution et des contrats de vente conclu par CRISALID, ou au paiement du prix, sera porté devant le Tribunal de Grande Instance – Chambre Commerciale de siège de notre Société, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, et du paiement et le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralités de défendeurs.

## ARTICLE 10 – RENONCIATION

Le fait pour notre société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

# COMMANDES, LIVRAISONS ET SERVICES

## SERVICE AVANT VENTE

Notre boutique en ligne a été conçue pour vous offrir les informations les plus fiables en provenance de nos fournisseurs, des constructeurs ou de notre propre service technique. Vous trouverez en dessous de chaque produit une suggestion d'accessoires, de consommables ou d'autres produits compatibles. Notre équipe commerciale est capable de vous conseiller rapidement dans le choix d'un logiciel ou d'un matériel. En cas de doute, notre service technique peut répondre à chacune de vos demandes ou interrogations. Nous vous suggérons d'utiliser nos formulaires de contact en ligne qui vous assurerons une réponse rapide.

Depuis 1992 Crisalid est un acteur majeur du marché du point de vente. Notre expérience nous permet de vous conseiller le matériel et les logiciels CRISALID les plus appropriés selon votre activité et vos besoins. Si vous pensez que votre situation est plus complexe et dépasse le simple cadre de notre boutique en ligne, nous vous conseillons d'utiliser nos formulaires de contact en ligne où vous décrierez au mieux votre besoin. Munis de ces informations, nous nous efforcerons d'entrer en contact avec vous dans les plus brefs délais afin de compléter avec vous le cahier des charges de vos besoins et nous établirons un devis que nous vous soumettrons par e-mail ou par télécopie.

Vous pouvez nous rencontrer dans nos locaux sur simple rendez-vous. Nous disposons d'une large gamme de matériel dans notre espace commercial et nous pourrions, confortablement, vous présenter nos produits et définir avec vous, la solution la plus adaptée à vos besoins.

## PAIEMENTS-FINANCEMENTS

Le règlement s'effectue à la commande par carte bancaire en ligne, par chèque, par virement bancaire (coordonnées bancaires téléchargeables). Seules les administrations et structures assimilées peuvent payer par virement administratif après réception de la marchandise.

## COMMANDES ET LIVRAISONS

Chaque nouvelle commande est contrôlée. En cas d'incohérence, un commercial vous contactera pour la vérifier et éventuellement la rectifier. Les paiements par CB en ligne sont validés manuellement et peuvent ainsi être corrigés

suite à une erreur de commande. Dans tous les cas, le montant n'est encaissé que si la marchandise peut vous être livrée dans un délai raisonnable. En cas d'indisponibilité supérieure à deux semaines, vous aurez la possibilité d'annuler votre commande.

La quasi-totalité des articles sont livrés par transporteur. Le délai habituel est de 5 à 10 jours si tous les articles sont en stock et si la commande est passée avant 12h30. Pour des raisons de rapidité, certains articles pourront aussi vous être envoyés directement par nos fournisseurs. Dans tous les cas, vous serez tenu(e) au courant, au moins par courrier électronique, de l'évolution de votre commande.

La facture vous est envoyée par e-mail ou est téléchargeable depuis votre espace client, dès réception de votre paiement. NB : Le délai légal de rétractation de 7 jours n'est applicable qu'en cas de vente à un particulier.

Si vos achats vous ont été livrés par transporteur, en cas de problème à la réception ou au déballage, veuillez à nous prévenir dans un délai de 24h en conservant tous les éléments qui nous permettront de rechercher la cause du problème et de contrôler le transporteur.

## MISE EN SERVICE SUR SITE

A votre demande et pour un prix forfaitaire, un de nos techniciens ou l'un de nos partenaires peut venir installer votre système d'encaissement dans votre établissement. N'oubliez pas de le signaler lors de votre commande pour que nous puissions établir un devis.

## SERVICE APRÈS VENTE

En cas de problème lors de l'installation de votre matériel, nos techniciens se tiennent à votre disposition pour vous aider à trouver la solution. En cas de panne au déballage, d'erreur de commande et après accord écrit du service technique ou commercial, le matériel pourra être échangé ou donner lieu à l'émission d'un avoir (valable 6 mois), sous réserve de certaines conditions\*. Pour les garanties, veuillez consulter nos conditions générales de vente.

Dans tous les cas, nous vous invitons à tester votre matériel, dès réception, et à conserver les emballages d'origine, au moins, pendant le premier mois de la garantie.

Nous mettons également à votre disposition des outils pratiques : Pilotes (drivers) et utilitaires.

Le produit ne doit pas avoir été utilisé et conserver son aspect neuf. Il doit être retourné, dans un délai de 5 jours, dans son emballage d'origine (avec tous ses accessoires et manuels) lui-même entouré d'un carton de protection pour le voyage. De plus, le numéro de retour (RMA) devra apparaître clairement sur le colis. En cas de non-respect de ces consignes, le colis sera refusé ou se verra appliqué une décôte. En cas de retour sans accord préalable ou en cas de litige, le client pourra récupérer l'article à ses frais. Enfin, une participation aux frais administratifs et de manutention de 10% avec un minimum de 15 euros HT sera facturée en cas de reprise suite à une erreur de commande.