

**I. OBJET – GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions constituent avec les conditions particulières, les seules clauses du présent contrat de vente de produits et de prestations de service.

La signature du bon de commande ou devis vaut acceptation des Conditions Générales de vente.

**II. COMMANDE**

La Commande peut être matérialisée par un bon de commande, devis accepté avec mention « **Bon pour accord** », commande en ligne via un site web.

**III. DUREE DE VALIDITE DU DEVIS**

Les devis sont valides pendant un délai de deux mois à compter de leur date d'émission. À défauts d'acceptation dans ledit délai par le client, CECIAA se réserve la possibilité de ne pas maintenir son offre initiale.

**IV. DÉLAI DE LIVRAISON**

Sauf cas particulier dûment explicité, les délais de livraison indiqués n'ont aucun caractère de rigueur. Le client renonce à se prévaloir des retards éventuels pour annuler le contrat ou réclamer tout dommage et intérêt, à quelque titre que ce soit.

**V. TRANSPORT**

Les matériels et les logiciels qui sont expédiés par CECIAA sont assurés par le transporteur. De ce fait, il appartient au client de refuser le colis s'il est endommagé et de bien le spécifier au transporteur. Aucune réclamation ne sera acceptée si le matériel a été endommagé lors du transport. Il devra de même prévenir CECIAA sous 24h00. Pour toute expédition de commande en dehors de la France métropole, les taxes et frais de douane sont à la charge du client.

**VI. PRESTATIONS DES SERVICES**

CECIAA répond, entre autres, aux besoins des personnes en situation de handicap sur l'outil informatique ainsi que sur les produits adaptés, tant pour les professionnels que pour les particuliers. Les prestations effectuées sont dispensées par des salariés expérimentés qui interviennent sur la France entière. CECIAA est agréement Centre de Formation Agréé sous le n°11 93 05876 93.

1. La durée et le contenu des prestations est définie dans le devis valant contrat.
2. Au terme du contrat, la prestation de service cessera automatiquement.
3. Le Client s'engage à mettre à disposition dans les délais convenus l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation. La responsabilité de CECIAA ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises par le client.
4. Le Client s'assure de la présence, de la disponibilité et du niveau de compétences de ses collaborateurs.
5. Toute intervention décommandée ou replanifiée à la demande du Client moins de 2 jours ouvrés avant la date d'intervention ou de formation fera l'objet d'une pénalité de 100% du montant HT des services reportés. La responsabilité de CECIAA sur les délais de réalisation ne pourra pas être engagée suite à un retard occasionné par le Client.

**VII. FACTURATION**

1. Aucune compensation, ni droit de rétention ne sont admis à l'égard des factures.
2. Seuls les Avoirs émis peuvent s'imputer sur les factures exigibles.
3. Les intérêts de retard applicables aux paiements postérieurs à l'échéance indiquée sont au taux de 1,30% par mois de retard et seront applicables à compter de la date de la première présentation d'un courrier de mise en demeure.
4. Tout débiteur, hors client Particulier, payant une facture après l'expiration du délai de paiement devra verser une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ (article L441-10 du Code de Commerce, décret 2012-1115 du 2 octobre 2012).
5. Il ne sera accordé aucun escompte pour paiement comptant.

**VIII. CONDITIONS D'UTILISATION ET DE SÉCURITÉ**

1. Toute utilisation contraire aux conditions visées dans les manuels d'utilisation sera effectuée aux risques et périls du client et entraînera l'annulation de toutes les clauses de garantie conventionnelle ou légale.
2. Le client s'interdit d'utiliser des fournitures ou d'effectuer des connections non conformes aux spécificités des matériels ou logiciels.
3. L'ouverture, le démontage ou la modification des matériels par le client s'effectue à ses risques et périls.

**IX. RÉCLAMATIONS**

Toute contestation devra être formulée par écrit dans les 48 heures suivant la réception par lettre recommandée avec accusé de réception ; toute contestation non envoyée dans ledit délai est nulle et non avenue.

**X. SERVICE APRES-VENTE (SAV)**

1. Les matériels informatiques et électroniques sont très fragiles et doivent être transportés dans leur emballage d'origine. Tout retour de matériel sans emballage et protections d'origine ne sera pas pris en charge au titre de la garantie.
2. Tout produit confié pour être réparé ou nettoyé qui n'est pas réclamé ou retiré par son propriétaire dans un délai d'un an sera détruit.

**XI. GARANTIE DES MATERIELS**

1. **Garantie matériels** : Tous les matériels sont garantis 2 ans pièces et main-d'œuvre à partir de la date de facturation. Les produits réparés par le SAV sont garantis **3 mois**. Les batteries sont garanties 1 an. La garantie s'entend retour atelier à l'attention de CECIAA SAV au 159 avenue Gallieni 93170 Bagnolez après l'obtention préalable d'un numéro de retour (RMA) qu'il faudra indiquer sur le colis de retour.
2. **Garantie logiciels** : Les logiciels sont garantis par leurs éditeurs respectifs dans les conditions visées dans les documentations associées audits logiciels. L'éditeur ne

peut garantir la compatibilité en cas de changement de version de système d'exploitation.

**3. Exclusions de garantie** : Ne sont pas couverts les dommages liés à une utilisation anormale ou non conforme du produit par le Client, à l'utilisation de fournitures ou consommables inadaptés, à un défaut d'entretien ou de nettoyage.

**XII. RESERVE DE PROPRIÉTÉ**

Les matériels et logiciels vendus sont propriétés pleine et entière de CECIAA jusqu'au parfait paiement principal, frais et taxes. En cas de non-paiement à échéance, CECIAA sera en droit de reprendre les matériels et les fournitures après mise en demeure de restitution non suivie d'effet.

**XIII. FORCE MAJEURE**

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront les obligations dues au présent contrat. Si les cas de force majeure ont une durée supérieure à un mois, le présent contrat sera résilié (articles 1351 et 1351-1 du code civil).

**XIV. CLAUSE RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES**

Les informations personnelles collectées aux fins de la vente à distance sont obligatoires, elles sont indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes. Ces informations pourront être utilisées ultérieurement à des fins d'information, commerciale ou non commerciale. Conformément à la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données le concernant, il peut exercer ses droits par courrier adressé au siège social de CECIAA. CECIAA s'engage à ne céder ou vendre aucune information personnelle concernant le Client à des tiers ni à utiliser ces informations à des fins non prévues.

**XV. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

En cas de litiges, lorsque les négociations amiables n'auront pas abouti à une solution, les tribunaux de CRETEIL seront seuls compétents.

**XVI. RÉTRACTATION**

Aux termes de l'article L.221-18 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours franc pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision à compter de la date de livraison pour les produits ou à compter de la date de commande pour les prestations de services.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer un formulaire de type rétractation (Annexe 1 des présentes) par courrier à l'adresse du siège de CECIAA ou par téléphone au +33.1.43.62.14.62 entre 9h et 17h ou par email à l'adresse : [reclamation@ceciaa.com](mailto:reclamation@ceciaa.com). Conformément à l'article L221-22 du code de la consommation, la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client.

**1. Exceptions** : Au regard de l'article L.221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les biens personnalisés selon les spécifications du Client ;
- les logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le Client après la livraison ;
- les contenus numériques dont l'exécution a commencé après accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**2. Modalités de retour des articles** : Le Client dispose de 14 jours à compter de la communication de sa rétractation pour retourner à ses frais et sous sa responsabilité l'article dans un emballage adapté, à l'adresse suivante : **CECIAA RETOUR - 159 avenue Gallieni Bât A 93170 Bagnolez**.

**3. Conformité** : Conformément à l'article L221-23 du code de la consommation, la responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation du bien. Ainsi, le client pourra se voir facturer des frais de remise en état ou de nettoyage dans les conditions suivantes :

- Produit retourné cassé Facture correspondant à 100% du prix TTC du produit ;
- Produit retourné sans son emballage d'origine (packaging) Facture correspondant à 20% du prix TTC du produit ;
- Produit retourné sans ses accessoires Facture correspondant à 40% du prix TTC du produit ;
- Produit retourné sali Facture correspondant à 30% du prix TTC du produit

**4. Remboursement** : Le Client devra communiquer son RIB pour un remboursement par virement dans les 14 jours à compter de la date de rétractation ; le remboursement pourra être différé à la récupération des biens.

**Annexe 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. À l'attention de CECIAA, 31 cours des Juilliottes Bât C - 94700 Maisons-Alfort [reclamation@ceciaa.com](mailto:reclamation@ceciaa.com)

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Date + Numéro de commande .....

Nom du Client .....

Adresse du Client .....

Date + Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

(\*) Rayez la mention inutile