



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Au 01/02/2010

Article 1 – Préambule

1.1 – Domaine d'application des présentes conditions générales

MSoft informatique propose la vente de logiciels téléchargeables depuis son site internet. Toute commande consiste en l'achat d'une ou de plusieurs licences d'utilisation pour un ou plusieurs logiciels du catalogue.

Avant même la première utilisation de ces logiciels, l'utilisateur ou client final, ci après désigné « consommateur », accepte les conditions générales de licence d'utilisation jointes au produit, requises et préalables à leur installation.

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente de codes d'activation, requis pour le déblocage des versions des logiciels (ci-après « numéro de licence »).

Le consommateur peut souhaiter recevoir chez lui, par courrier postal, le CD ROM d'installation du produit. Une participation forfaitaire aux frais de port et à la préparation du colis sera alors demandée de façon explicite lors de la commande. Le consommateur reconnaît avoir connaissance que les versions des logiciels envoyés par courrier postal sont les exactement les mêmes que les versions proposées en téléchargement depuis le site Internet MSoft informatique (versions d'évaluation).

La saisie des informations de licence envoyées au consommateur par MSoft informatique après chaque commande consiste à transformer la version d'évaluation d'un produit en version complète dont l'utilisation est illimitée dans le temps. Le consommateur reconnaît avoir pris connaissance de la licence d'utilisation du produit avant d'en effectuer sa commande et en particulier avant d'en installer la version d'évaluation sur son ordinateur.

1.2 – Validité de la commande

Le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas de signature manuscrite, dans la mesure où le consommateur commande en ligne les produits qui y sont présentés. Le consommateur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de vente.



1.3 – Application des conditions générales de vente

Le consommateur dispose de la faculté de sauvegarde ou d'édition des présentes conditions générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité, ces dites conditions étant susceptibles d'être modifiées sans préavis par MSoft informatique. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur sur le site lors de la validation de la commande par le consommateur.

1.4 – Informations contractuelles

La boutique en ligne mise en place par MSoft informatique dans le cadre de son site Internet mentionne les informations suivantes :

- mentions légales permettant une identification précise de MSoft informatique
- présentation des caractéristiques essentielles des biens proposés
- indication, en euros (TTC) du prix des biens et le cas échéant, participation aux frais de port
- indication des modalités de paiement, de livraison ou d'exécution

L'ensemble des informations du site «MSoft informatique » est présenté en langue française.

1.5 – Obligations réciproques

Ces conditions générales de vente expriment l'intégralité des obligations et des droits des deux parties. En ce sens, le consommateur est réputé accepter sans réserve l'intégralité des dispositions prévues dans ces dites conditions. MSoft informatique s'engage pour sa part à respecter son rôle de vendeur dans le cadre de ces mêmes conditions.

Article 2 – Généralités

2.1 – Objet & entrée en vigueur des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par MSoft informatique au consommateur.

2.2 – Documents contractuels

Le présent contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique décroissant :

- la licence d'utilisation de chaque produit commandé
- les présentes conditions générales de vente
- le bon de commande

En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans les documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront.



2.3 – Durée

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à la date de signature du bon de commande par le consommateur. Ces conditions générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits.

2.4 – Validité de la signature électronique

Conformément à la loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique, tout bon de commande signé du consommateur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente tel que "droit de rétractation" et "rupture de stock".

Le "double clic" associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et de protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties.

2.5 – Preuve de transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MSoft informatique dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de commande et des factures sera effectué sur un support fiable et durable pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Article 3 – Produits

3.1 – Information

MSoft informatique présente sur son site Internet les produits à vendre ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant de respecter l'article L 111-1 du Code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour le consommateur potentiel de connaître avant la prise de commande définitive les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter. Le consommateur a en outre la possibilité d'essayer le produit proposé en téléchargement dans un délai de 30 jours après la date de première utilisation sur son ordinateur.



3.2 – Prix

Les prix du site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la commande par le consommateur et n'intègrent pas la participation aux frais de port, facturée en supplément, et indiquée avant la validation finale du bon de commande.

Il est à noter que MSoft informatique est en franchise de TVA conformément à l'article 293 B du CGI. La TVA ne sera donc pas récupérable pour les consommateurs de type entreprise ou association.

3.3 – Disponibilité

Les délais de disponibilité sont mentionnés sur les fiches-produits détaillées mises en ligne sur le site MSoft informatique et sont reportés à chaque produit inséré dans le bon de commande du consommateur.

3.4 – Validité des offres produits

Les offres présentées par MSoft informatique ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles. MSoft informatique se réserve le droit de modifier l'assortiment des produits, leurs délais de disponibilité et leurs prix et d'en informer le consommateur.

3.5 – Conformité des offres produits

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de MSoft informatique ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes ou graphismes, informations ou caractéristiques des produits, ou en cas de modification de ces dites caractéristiques.

3.6 – Obligations réciproques

3.6.a : Du consommateur

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité de matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de MSoft informatique, le consommateur demeurant seul juge de la compatibilité des produits commandés avec ceux déjà en sa possession, et notamment, par le fait qu'il a la possibilité de télécharger et d'installer une version d'évaluation gratuite sur son matériel informatique.

Les produits proposés ont des performances compatibles avec des usages professionnels même si MSoft informatique n'a pas vocation de vendre à des professionnels. En conséquence, MSoft informatique ne saurait voir sa responsabilité engagée pour tout préjudice quel qu'il soit, résultant d'une activité professionnelle, en particulier en ce qui concerne les pertes financières et les pertes d'exploitation.



3.6.b : Du revendeur

Dans le cadre d'un report de disponibilité d'un produit, MSoft informatique informera le consommateur des nouvelles dates en vigueur. En cas d'indisponibilité prolongée d'un produit, MSoft informatique procédera au remboursement du produit en accord avec le consommateur.

3.7 – Avertissements / conseils

MSoft informatique rappelle au consommateur qu'il est prudent de procéder à la sauvegarde régulière des données personnelles contenues dans les produits achetés. MSoft informatique ne saurait être tenu pour responsable de toutes pertes de données, fichiers ou des dommages résultant d'une négligence éventuelle de la part du consommateur.

3.8 – Transfert de propriété

De part l'achat de licence d'utilisation, le consommateur achète un droit d'utilisation des produits vendus par MSoft informatique qui est et reste l'unique propriétaire du produit.

Le transfert de licence par le consommateur à une tierce personne est contraire aux licences d'utilisations des produits. Seul l'acheteur d'origine de ce produit pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

Article 4 – Commande

4.1 – Confirmation de la commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie de e-mail. Certaines commandes devront être contrôlées par le service vérification de MSoft informatique. Le consommateur sera, dans ce cas, prévenu par e-mail des documents justificatifs à renvoyer afin d'obtenir la validation définitive de sa commande. MSoft informatique se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception de ces justificatifs ou réception de justificatifs jugés non conformes.

4.2 – Données relatives au consommateur

Toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à réception du moyen de paiement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement de ce mode de règlement.

Le consommateur se doit de vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements concernant l'adresse de livraison qu'il fournit à MSoft informatique, et en particulier, de veiller à fournir une adresse e-mail correcte et de préférence non anonyme. MSoft informatique ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un



retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du consommateur.

4.3 – Exécution de la commande

MSoft informatique s'engage à traiter toute commande dans un délai de 48h à réception du mode de paiement du consommateur.

4.4 – Inexécution de la commande

MSoft informatique ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation, de grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie. MSoft informatique n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat et de l'utilisation des produits.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, notamment du fait des fournisseurs et/ou des fabricants, le consommateur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité de modifier ou d'annuler sa commande.

En cas d'impossibilité d'échange, MSoft informatique se réserve le droit d'annuler la commande du consommateur et de lui rembourser les sommes encaissées.

4.5 – Obligations réciproques

4.5.a : Du consommateur

A défaut d'exhaustivité et de conformité des renseignements fournis par le consommateur lors de sa commande, MSoft informatique ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient, notamment en termes de retard et/ou d'erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition seront à la charge du consommateur.

Dans le cadre d'une vérification de la commande, le consommateur devra adresser à MSoft informatique, par courrier électronique ou par courrier postal, une photocopie lisible recto verso d'une pièce d'identité et de(s) justificatif(s) de domicile. La commande ne sera validée qu'après réception et vérification de ces éléments. A défaut d'une réception de ces documents dans un délai de 15 jours suivant la validation de la commande par le consommateur, celle-ci sera réputée annulée de plein droit.

4.5.b : Du revendeur

MSoft informatique s'engage à informer le consommateur de tout changement intervenu dans sa commande relatif au délai, prix, caractéristiques, afin de laisser à ce dernier la décision de modifier sa commande en conséquence.



4.6 - Participation aux frais de port

MSoft informatique se réserve le droit de facturer au consommateur, au-dessous d'un certain seuil de commande, une participation aux frais de port. Ce seuil ainsi que la participation demandée seront clairement stipulés sur le site au moment du paiement.

4.7 – Avertissements

MSoft informatique recommande au consommateur de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur support informatique fiable jusqu'à la résolution définitive de sa commande.

Article 5 – Paiement

5.1 – Validation

Les chèques ou paiements par carte bancaires sont encaissés dès validation de la commande par le consommateur.

5.2 – Mode de paiement

Pour régler sa commande, le consommateur dispose à son choix, de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale du bon de commande, à savoir : carte bancaire, carte Aurore ou chèque bancaire. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Toute commande payée par chèque ne sera traitée qu'à réception du règlement. Les délais de disponibilité comme d'expédition seront à recalculer à partir de la date d'enregistrement du moyen de paiement.

5.3 – Intégralité du paiement

L'intégralité du paiement doit être réalisée lors de la commande, sauf offre spécifique indiquée sur le site. A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou acomptes. MSoft informatique se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une précédente commande, ou avec lequel un litige de paiement subsisterait.

5.4 – Obligations réciproques

5.4.a : Du consommateur

Le consommateur garantit à MSoft informatique qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il choisit lors de la validation du bon de commande.



5.4.b : Du revendeur

MSoft informatique se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

MSoft informatique utilise les services de sociétés spécialisées (Paypal par exemple) dans le paiement en ligne par carte bancaire. MSoft informatique s'assure que tous les moyens de contrôle et de sécurité sont mis en œuvre par ces sociétés pour garantir la sécurité des transactions financières effectuées en ligne par le consommateur. Toutefois, le consommateur reste avisé que MSoft informatique ne saurait être tenue pour responsable de toute malversation ou utilisation frauduleuse d'un quelconque moyen de paiement qui n'aurait pas été détecté par la procédure de vérification de ces dites sociétés. Le consommateur règlera le litige directement avec ces sociétés de paiement en ligne, MSoft informatique assurant la relation entre les deux parties si nécessaire.

5.5 – Avertissements / conseils

MSoft informatique recommande au consommateur de s'assurer de la solvabilité de son paiement avant validation de sa commande sur le site. MSoft informatique rappelle au consommateur que tout paiement par carte bancaire transite par le biais d'un système sécurisé et qu'aucun numéro de carte bancaire n'est conservé dans ses fichiers.

5.6 – Rétractation

Compte tenu de la nature immatérielle de la prestation (téléchargement de logiciel et réception par e-mail de numéro de licence non récupérables et ne pouvant être supprimés par MSoft informatique) dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, le consommateur reconnaît et accepte que le droit de rétractation dans un délai de 7 jours francs dès la livraison des services/produits prévus en matière de vente à distance, ne peut plus être exercé par celui-ci, conformément aux dispositions des articles L 121-20-2 et suivants du Code de la consommation (extraits : « *Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : [...] - De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ; [...] - De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur [...]* »).

L'achat d'un numéro de licence est donc ferme et définitif et ne pourra donner lieu à aucun échange ou remboursement.

Le consommateur pourra cependant se rétracter sur l'envoi par courrier de son CD ROM d'installation en suivant le formalisme en vigueur comme stipulé dans le code de la consommation (envoi d'une demande écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à MSoft informatique). Dans ce cas, seuls les frais de port et de préparation du colis seront remboursés par MSoft Informatique.



Article 6 – Livraison

6.1 – Généralités

Une commande sera considérée comme soldée lorsque la totalité des produits aura été expédié et que le consommateur se sera intégralement acquitté du paiement des produits et de sa participation aux frais de port. En fonction de la commande effectuée et du produit commandé, l'expédition pourra se résumer à un simple envoi de e-mail avec les informations d'enregistrement des produits d'évaluation (licence et code d'activation personnalisés).

6.2 – Modalités

Les produits seront livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande et uniquement en France métropolitaine, territoire d'outre mer (DOM et TOM) ainsi que dans toute l'Europe.

Le choix du mode de transport reviendra à MSoft informatique en fonction du poids et/ou du volume des produits.

MSoft informatique rappelle au consommateur qu'il est tenu de s'assurer avoir mentionné toutes les informations utiles à la livraison de sa commande.

6.3 – Réserves d'usage

Le consommateur a l'obligation légale et contractuelle de vérifier l'état physique et le contenu du ou des colis à la livraison, en présence du livreur. Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés, etc.) devra impérativement être indiquée sur le bordereau de livraison du transporteur sous forme de "réserves manuscrites" détaillées, datées, explicites et accompagnée de la signature du consommateur.

Le consommateur devra parallèlement signaler cette anomalie en adressant au transporteur, dans les deux (2) jours ouvrés suivant la date de livraison, un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le consommateur devra transmettre simultanément copie de ce courrier (accompagnée le cas échéant du " constat de spoliation " ou du " relevé d'anomalie " obtenu auprès du transporteur) par simple courrier à : MSoft informatique, 6 rue Marguerite Yourcenar, 59113 Seclin, France.

Toute réclamation parvenue hors délai sera définitivement rejetée sans possibilité de recours pour le consommateur.



6.4 – Obligations réciproques

6.4.b : Du consommateur

Le consommateur a la responsabilité de s'assurer de la conformité de la livraison en présence du transporteur, soit par lui-même ou soit par une personne habilitée par ses soins à réceptionner cette livraison.

6.4.a : Du revendeur

MSoft informatique effectuera tous les efforts nécessaires pour régulariser la situation auprès du transporteur dans la mesure où le consommateur aura procédé à toutes les démarches requises en cas d'anomalie lors de la livraison.

MSoft informatique ne saurait être tenue pour responsable d'éventuels retards de livraison et notamment en raison d'erreurs ou de perturbations imputables aux transporteurs (grève totale ou partielle de la chaîne logistique et/ou des services postaux et/ou des moyens de transport ou des communications).

6.5 – Délais

En cas de retard de livraison par la Poste dans les dix (10) jours ouvrés suivant la date de commande, MSoft informatique suggère au consommateur de vérifier auprès de son bureau de poste si le colis n'est pas en instance, puis le cas échéant, l'invite à signaler ce retard en contactant le Service Clients en priorité par téléphone ou en adressant un e-Mail.

MSoft informatique contactera alors la Poste afin de démarrer une enquête. Cette enquête peut durer jusqu'à 21 jours ouvrés à compter de sa date d'ouverture. Si durant cette période, le produit est retrouvé, il sera ré-acheminé dans les plus brefs délais au domicile du consommateur. Si en revanche le produit n'est toujours pas localisé à l'issue de ces 21 jours ouvrés, la Poste considèrera le colis comme étant perdu. C'est seulement à la clôture de cette enquête que MSoft informatique pourra renvoyer un produit de remplacement à ses frais. Si le ou les produits commandés venaient à ne plus être disponibles, le consommateur pourra obtenir le remboursement des produits concernés par la déclaration de perte confirmée du transporteur.

En cas de retard de livraison par les autres transporteurs dans les dix jours à quinze jours ouvrés suivant la date de commande, le client est invité à signaler ce retard en contactant notre Service Clients en priorité par téléphone ou par e-Mail.

MSoft informatique ouvrira une enquête auprès du transporteur concerné afin d'obtenir la localisation du colis. Si la marchandise est retrouvée, elle sera ré-acheminée dans les plus brefs délais au domicile du consommateur. Dans le cas contraire et après obtention du constat de perte déclaré par le transporteur, MSoft informatique effectuera une réexpédition de ce(s) produit(s) ou en cas d'indisponibilité définitive, remboursera le consommateur des sommes encaissées selon les modalités des présentes conditions générales de vente.



6.6 – Anomalie / spoliation

Dans le cadre d'une livraison effectuée par La Poste, si le colis arrive ouvert et/ou endommagé (notamment avec la présence du scotch jaune " La Poste ") et qu'il est accepté à la livraison accompagnée de "réserves manuscrites", il est indispensable que le consommateur se fasse établir un " relevé d'anomalie " par le facteur ou le bureau de Poste dont il dépend. Ce formulaire devra être adressé à MSoft informatique afin que ce dernier puisse ouvrir une enquête et entamer une procédure d'indemnisation, le cas échéant.

En cas de refus de cette marchandise à la livraison et en plus des "réserves manuscrites" à émettre, le consommateur devra demander au transporteur le renvoi de ce colis à MSoft informatique, accompagné d'un " constat de spoliation " (constat 170) et rester en possession d'une copie de ce formulaire, le cas échéant.

Dans le cadre d'une livraison effectuée par d'autres transporteurs, tout colis ouvert et/ou endommagé, accepté ou non à la livraison, devra être accompagné de "réserves manuscrites". Celles-ci devront être notifiées sur le bordereau du livreur par le consommateur, qui devra également informer par courrier le transporteur et MSoft informatique dans les deux (2) jours ouvrés suivant la livraison.

Certains transporteurs seront amenés à effectuer une inspection à domicile afin de constater l'état du colis livré avant son enlèvement et le cas échéant réacheminement vers MSoft informatique, accompagné d'une notification d'incidence.

6.7 – Avertissements / conseils

Seuls les dommages et anomalies mentionnés dans les dites réserves émises par le consommateur seront prises en compte dans la résolution du litige par le transporteur.

MSoft informatique rappelle qu'en cas de problème de livraison, le consommateur doit impérativement garder tous les éléments reçus en l'état (emballages et sur-emballage compris) jusqu'à résolution complète de son dossier.

Tout manquement aux règles définies ci-dessus peut engendrer le refus de prise en charge du litige par le transporteur.



Article 7 – Réception

7.1 – Modalités

Le consommateur devra formuler auprès de MSoft informatique, dans les deux jours ouvrés suivant la date de réception du colis ou du mail contenant les informations de licence, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée sans possibilité de recours pour le consommateur.

7.2 – Erreurs de livraison

Dans le cadre d'une livraison qui ne lui serait pas destinée, le consommateur est tenu de garder le(s) colis en l'état et d'en informer, selon les modalités, MSoft informatique par e-Mail.