

Conditions Générales de Vente

Préambule

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de produits et services réalisés par la société **GEOTRACK SOLUTIONS SARL** – siégeant à l'adresse : Ambohibao Bongatsara Andoharanofotsy, Antananarivo Madagascar, immatriculée au RCS Antananarivo 401 830 8444.

1.2. L'acronyme **CGV** signifie Conditions Générales de Ventes.

1.3. Le terme « **produits** » désigne l'ensemble des matériels de pointes, logiciels et prestations de services commercialisés par **GEOTRACK SOLUTIONS**

1.4. La langue contractuelle de tous les produits et services vendus par GEOTRACK SOLUTIONS est le français. Des traductions des contrats, documentations et instructions pourront éventuellement être faites dans une autre langue. Mais en cas de différence d'interprétation, seul le texte en français sera contractuel.

1.5. La commercialisation desdits produits et services, ainsi que leur utilisation sont soumises aux présentes CGV qui prévalent sur toutes conditions d'achat du client (toute personne physique ou morale) ainsi que sur toutes conditions particulières non expressément acceptées par GEOTRACK SOLUTIONS sur un bon de commande ou contrat écrit de GEOTRACK SOLUTIONS. Seuls, les devis, bons de commandes et contrats émis par GEOTRACK SOLUTIONS, ainsi que les achats réalisés directement par les représentants et commerciaux de GEOTRACK SOLUTIONS auront valeur contractuelle.

1.6. Les présentes CGV et ses annexes sur la commercialisation des produits et services s'appliquent à toute vente, y compris les ventes en ligne.

1.7. Les CGV sont disponibles en permanence sur le site internet <https://geotrack-solutions.net/>. GEOTRACK SOLUTIONS se réserve le droit de les actualiser à tout moment.

1.8. Les CGV de GEOTRACK SOLUTIONS comprennent 2 Titres :

- ❖ **TITRE 1** : Contrat commercial
- ❖ **TITRE 2** : Disposition générales



Siège : Ambohibao Bongatsara Andoharanofotsy - Antananarivo (Madagascar)



contact@geotrack-solutions.net



032 68 263 73 - 034 15 015 77



<https://www.geotrack-solutions.net>

TITRE 1 : CONTRAT COMMERCIAL

Article 1.1 : Définition d'un contrat commercial

1.1.1. Un contrat conclu entre GEOTRACK SOLUTIONS et un CLIENT est constitué :

- ✓ des présentes CGV acceptées par le CLIENT du fait du paiement du produit,
- ✓ du bon de commande ou d'une facture
- ✓ du récépissé de paiement des produits par le CLIENT à GEOTRACK SOLUTIONS.

Si l'une de ces trois conditions n'est pas remplie, le contrat commercial n'existe pas. Dans ce cas, le CLIENT n'a pas le droit d'utiliser les produits et services de GEOTRACK SOLUTIONS.

Article 1.2 : Tarifs et conditions financières

1.2.1. Le tarif est toujours celui en vigueur à la date de la commande du client. Tous les prix sont exprimés en monnaie locale en Ariary et Toutes Taxes Comprises.

1.2.2. Toute commande donne lieu à une émission de facture immédiate même si la livraison, l'installation et prestation doivent être exécutées ultérieurement.

1.2.3. La date de la facture est toujours la date effective de démarrage du contrat de vente. Toutefois pour les contrats d'abonnement aux logiciels, accès à la plateforme des partenaires de Geotrack Solutions et ainsi que certaines prestations de services, la facture peut stipuler la période concernée.

1.2.4. Les prix sont fixés et **50%** d'acompte sont payables à la commande, et ce, avec les divers modes de paiement tels que : Par espèce, Virement bancaire et Mobile money (Mvola ou Orangemoney)

1.2.5. Tous les frais de paiement quel que soit le mode de paiement, sont à la charge exclusive du CLIENT. Un montant reçu par GEOTRACK SOLUTIONS doit correspondre exactement au montant dû sur la facture concernée. Si ce n'est pas le cas, la facture sera considérée comme impayée.

1.2.6. En cas d'une possibilité d'un paiement échelonné, les paiements des contrats récurrents sont obligatoirement réalisés par prélèvements au nom et pour le compte de GEOTRACK SOLUTIONS.

1.2.7. L'arrivée de l'échéance d'une ou des factures vaudra mise en demeure automatique de payer GEOTRACK SOLUTIONS sans aucune formalité. En conséquence, les pénalités de retard commenceront à courir sans formalité d'aucune sorte à compter de l'arrivée de l'échéance d'une ou des factures.

1.2.8. A défaut de paiement à la date de règlement, Le CLIENT devra en sus, du montant du principal, payer des frais de gestion de recouvrement s'élevant à un prix et délai déterminés d'un commun accord qui suit la date d'échéance. En cas de règlement revenu impayé quel qu'en soit le motif, les frais bancaires seront à la charge du client.

1.2.9. Au-delà de 5 jours de retard de paiement, une procédure de recouvrement sera mise en œuvre.

1.2.10. Le retard de paiement au-delà de 3 jours pourra donner lieu en outre à la suspension des commandes et livraisons en cours, cela inclut notamment les prestations et services associés.

Article 1.3 : Litige

1.3.1. En cas de litige, sur une facture ou une prestation réalisée, la réclamation doit se faire par écrit en lettre recommandée ou tout simplement par courriels à l'adresse mail : contact@geotrack-solutions.net avec AR, dans les 10 jours à compter de la livraison des produits ou de la réalisation d'une prestation de services.

1.3.2. Attribution de juridiction : Les ventes réalisées par la société GEOTRACK SOLUTIONS seront soumises au droit malgache.

1.3.3. En cas de litige sur une vente réalisée par les sociétés GEOTRACK SOLUTIONS, les parties conviennent de rechercher d'abord un accord amiable, éventuellement avec l'aide d'un médiateur. Si les parties ne réussissent pas à régler leur différend à l'amiable et éventuellement avec l'aide d'un médiateur, elles conviennent de s'interdire de réaliser une procédure contentieuse et de s'en remettre à un arbitrage. L'arbitrage sera confié à un arbitre choisi d'accord parties. En cas d'impossibilité de trouver un accord sur le choix de l'arbitre, il sera confié au Centre d'arbitrage et de médiation de Madagascar (Camm) <https://www.camm.mg/>, situé dans les locaux de la Chambre de Commerce d'Antananarivo. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le seul tribunal compétent sera celui du Tribunal de Commerce d'Antananarivo.

Article 1.4 : Limitation de Responsabilité

1.4.1. GEOTRACK SOLUTIONS garantit que les produits et services fournis aux termes des présentes sont conformes aux fonctionnalités standards annoncées dans la documentation technique des matériels et services.

1.4.1. Il appartient au client de définir lui-même ses besoins, éventuellement d'établir son cahier des charges et choisir son produit sous sa propre responsabilité. Il reconnaît avoir reçu de GEOTRACK SOLUTIONS toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des produits à ses besoins.

1.4.2. GEOTRACK SOLUTIONS n'assume que des obligations de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat tant pour ses produits que pour l'exécution de toutes prestations de services et ce, quel que soit le niveau de complexité de cette prestation.

1.4.3. GEOTRACK SOLUTIONS en raison des aléas liés à la complexité des technologies utilisées, l'intervention de multiples acteurs différents dans le fonctionnement de ses produits et services, ne saurait garantir que les produits fonctionnent sans les erreurs et interruptions qui peuvent apparaître pour ce type de produits dans des conditions normales d'utilisation.

1.4.4. En cas d'intervention de maintenance quelle que soit sa forme et le lieu, la société GEOTRACK SOLUTIONS ne garantit pas que l'intervention permettra de régler immédiatement la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention, l'anomalie rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention en question.

1.4.5. Cependant, durant toute intervention de GEOTRACK SOLUTIONS, le CLIENT demeure responsable de la protection des fichiers qui pourraient être manipulés. Il revient donc au CLIENT de prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires et de mettre en place les procédures appropriées avant tout transfert de fichier ou intervention de la part de GEOTRACK SOLUTIONS. Il est important de noter que toutes les interventions entraînant des frais seront à la charge exclusive du CLIENT, sous réserve de la présentation d'une facture appropriée émise par GEOTRACK SOLUTIONS.

1.4.6. GEOTRACK SOLUTIONS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable envers Le CLIENT, pour quelque raison que ce soit, de tout préjudice indirect, quel qu'il soit. Notamment de toute défaillance technique après livraison et/ou installation des matériels, du préjudice commercial, de son fonctionnement, même si GEOTRACK SOLUTIONS a été avertie de l'éventualité d'un tel dommage.

1.4.7. Si, toutefois, une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre de GEOTRACK SOLUTIONS et ce, pour quelque raison que ce soit, la condamnation aux dommages et intérêts ne pourra être supérieure à la somme effectivement perçue au titre du contrat.

1.4.8. Le CLIENT doit prendre toutes les précautions appropriées pour faire face à un éventuel dysfonctionnement, des éventuelles interruptions, des incidents et de contrôles réguliers des produits.

1.4.9. Certains produits de GEOTRACK SOLUTIONS nécessitent un accès à une plateforme et application dédiée et appartenant à GEOTRACK SOLUTIONS et ses partenaires, tel que **WIALON** (<https://hosting.wialon.com>). Dans ces cas, Le CLIENT reconnaît avoir été informé par GEOTRACK SOLUTIONS de la nécessité de payer un accès à l'abonnement et d'en faire un bon usage tout en respectant les conditions d'utilisations.

Article 1.5 : Généralités

1.5.1. **Notification** : toute notification aux termes des présentes sera faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à destination des parties, aux adresses indiquées en tête des présentes CGV.

1.5.2. **Renonciation** : le fait que l'une ou l'autre des parties n'exerce pas l'un quelconque de ses droits au titre des présentes CGV ne saurait emporter renonciation de sa part à son exercice, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse de la partie concernée.

1.5.3. **Référence** : le CLIENT autorise GEOTRACK SOLUTIONS à mentionner son nom sur les listes de références qu'il pourra diffuser dans sa communication commerciale sur tout type de support. Toutefois le CLIENT peut demander à ne pas apparaître sur les listes de références. Cette demande peut se faire à tout moment par lettre ou mail à l'attention du Service Commercial de GEOTRACK SOLUTIONS. Elle peut être permanente, limitée à une période donnée ou limitée à un type d'information donnée.

TITRE II : DISPOSITIONS GENERALES

Article 2.1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Produits et services proposés par GEOTRACK SOLUTIONS, effectuées au sein de ses divers points de ventes ou partenaires agréés, se réservant la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version mise à jour sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois Malagasy ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par GEOTRACK SOLUTIONS constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 2.2 : Acquisition des produits et Services

2.2.1. GEOTRACK SOLUTIONS propose à la vente, des produits haut de gamme et offre également des services personnalisés adaptés aux besoins de chaque CLIENT, en fonction de leur budget. La vente des équipements de GEOTRACK SOLUTIONS sera proposée de manière indépendante par rapport aux autres services contractés, dont ces derniers se présentent sous la forme d'un contrat d'abonnement qui ne confère pas la propriété, y compris celle de l'exploitation. En général, les équipements sont installés et intégrés dans les véhicules du CLIENT, et leur visualisation est possible à partir d'une plateforme dédiée.

2.2.2. L'utilisation des équipements de GEOTRACK SOLUTIONS permet au CLIENT d'avoir le total contrôle et suivi de ses flottes automobiles ou véhicule particulier.

2.2.3. L'utilisation de certains produits de GEOTRACK SOLUTIONS nécessitent un accès Internet.

2.2.4. Toutes les autres prestations de service proposées par GEOTRACK SOLUTIONS seront définies et déterminées d'un commun accord, en fonction des besoins réels du CLIENT et dans des conditions particulières.

Article 2.3 : Prix

2.3.1. Les caractéristiques essentielles des matériels, des services et leurs tarifs respectifs sont accessibles au CLIENT via les divers canaux de communication de GEOTRACK SOLUTIONS. La vente des équipements s'effectue de manière ponctuelle. En revanche, les prestations de services sont proposées selon un modèle d'abonnement mensuel ou annuel, avec la possibilité d'ajuster les coûts en fonction des besoins du CLIENT, conformément à la tarification en vigueur pour chaque prestation.

Le tarif peut parfois comporter des prestations de personnalisation et de mise à disposition initiale du service, gratuite ou payante, facultative ou obligatoire. Il peut aussi comporter une formation gratuite ou payante, facultative ou obligatoire.

2.3.2. Les prix figurant sur le catalogue et le site internet sont indiqués en Ariary (toutes taxes comprises), hors frais de livraison. Les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont définitifs : si les prix baissent quelques jours après la commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence ; si les prix augmentent, nous nous sommes engagés à vous livrer au prix fixé le jour de la commande. Les prix facturés au moment de la commande sont ceux en vigueur dans le catalogue en cours de validité.

2.3.3. Hormis les matériels, les autres prestations de services peuvent être payées mensuellement ou annuellement selon le type de prestation. Dans ce cas, la tarification payée mensuellement peut différer du prix payé annuellement.

2.3.4. Le client atteste avoir reçu un détail du tarif et des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement (Par espèce, Virement bancaire et Mobile money : Mvola ou Orangemoney), de livraison et d'exécution du contrat. Les prix sont fixés et payables à la commande.

2.3.5. Les devis ou proposition tarifaires établis par la société GEOTRACK-SOLUTIONS ne sont valables que pour un délai de 15 jours à dater de leur émission. GEOTRACK SOLUTIONS s'engage à honorer la commande du Client dans la limite des stocks de Produits disponibles uniquement. A défaut, GEOTRACK SOLUTIONS en informe le Client. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle.

Article 2.4 : Modalités de livraison

2.4.1. GEOTRACK SOLUTIONS s'engage à faire parvenir la commande du client au dans les délais affichés sur la confirmation de commande suivant la confirmation de celle-ci. Elle ne pourra être tenue responsable de tout retard de livraison dû aux indisponibilités du client, ou de tout autre cause n'étant pas de son fait (intempéries, grèves...). Toute livraison sera facturée en fonction du lieu de la livraison. Le prix de la livraison s'affichera sur le bon de commande ou sur la facture.

2.4.2. Le retour ne pourra concerner que les produits n'ayant subi aucune altération et parvenant dans leur emballage d'origine (non déchirer), sous scellé et n'ayant pas été activé. Aucun matériel ne pourra être échangé avant son retour au sein des locaux de la société GEOTRACK SOLUTIONS. Avant tout retour d'une unité de sauvegarde pour une intervention par nos services, le client devra en prendre soin.

Toute réclamation, sur les vices apparents ou sur la non-conformité du matériel et services, en rapport avec le produit commandé, devra être notifiée par écrit soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par email à l'adresse : contact@geotrack-solutions.net. Le matériel ne pourra être repris ou échangé sans l'accord express de la société GEOTRACK SOLUTIONS.

Article 2.5 : Résiliation des contrats

2.5.1. Un CLIENT peut décider à tout moment de mettre fin à son contrat d'abonnement. Il devra informer GEOTRACK SOLUTIONS de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, ou lettre remise en main propre contre décharge ou par e-mail à l'adresse : contact@geotrack-solutions.net. Aucun autre moyen d'information n'est accepté

2.5.2. Lorsqu'un contrat d'abonnement est résilié, l'accès à la plateforme prend fin à minuit le dernier jour de la période couverte par le précédent paiement. Les paiements par mode de prélèvement seront alors interrompus au dernier jour du contrat.

2.5.3. Un CLIENT ne peut en aucun cas demander le remboursement d'une ou plusieurs mensualités ou annualité de l'abonnement déjà payé sous prétexte qu'il n'a pas utilisé le service de GEOTRACK SOLUTIONS au cours d'une période. La prestation de service mise à disposition du CLIENT a été délivrée par GEOTRACK SOLUTIONS par conséquent aucun remboursement ne sera réalisé.

2.5.4. Lorsqu'un abonnement a pris fin, la base de données du CLIENT est conservée sur les serveurs de la plateforme, quantité de stockage et accessibilité selon l'abonnement choisie pendant les périodes indiquées in fine.

Article 2.6 : Propriété intellectuelle des produits et des marques

GEOTRACK SOLUTIONS est propriétaire des droits de propriété intellectuelle sur les marques, matériels et logiciels qu'elle distribue. Elle peut aussi distribuer des logiciels dont la propriété intellectuelle est détenue par d'autres auteurs, dont elle a exclusivement le droit de distribution. Autrement dit, Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de GEOTRACK SOLUTIONS. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 2.7 : Force majeure

GEOTRACK SOLUTIONS ne saurait tenue responsable des retards ou impossibilités de remplir ses obligations contractuelles survenant du fait d'un ou plusieurs événements qui sont indépendants de sa volonté et contrôle. En cas de force majeure, GEOTRACK SOLUTIONS fera le maximum pour apporter une solution ou tenter de limiter les conséquences en vue de reprendre ses obligations contractuelles dans les meilleurs délais.

Article 2.8 : Données Personnelles

2.8.1. Collecte et utilisation de vos données personnelles, GEOTRACK SOLUTIONS est le responsable du traitement de vos données personnelles. De façon générale, les informations que vous nous communiquez, à l'exception de votre mot de passe qui est crypté et ne peut jamais être lu, sont destinées au personnel habilité de GEOTRACK SOLUTIONS qui est le responsable de traitement. Vos données sont utilisées afin de gérer vos accès à votre compte client GEOTRACK SOLUTIONS, et aussi seront utilisées ou transmises pour le traitement et le suivi de vos commandes par nos services et nos prestataires, le SAV des produits acheté en magasin, la gestion marketing et de la relation client, le recouvrement et la lutte contre la fraude, le reporting, le pilotage la segmentation et la sélection marketing.

2.8.2. Prospection commerciale : sauf si vous vous y opposez expressément, vous êtes susceptible de recevoir des offres promotionnelles de GEOTRACK-SOLUTIONS, par email et SMS si vous avez coché la case en ce sens ou si vous avez passé commande de produits ou services auprès de GEOTRACK SOLUTIONS.

2.8.3. Durées de conservation des données personnelles par GEOTRACK SOLUTIONS, la durée indiquée couvre la durée de conservation en base active et en archives internes, pour les Données de votre compte client : 3 ans à compter de votre dernier contact avec GEOTRACK SOLUTIONS ; Données de vos commandes : 10 ans après la passation de la commande ; Pièce d'identité communiquée dans le cadre de l'exercice des droits d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition : 1 an à compter de la date de réception par GEOTRACK SOLUTIONS. Certaines de vos données personnelles seront également conservées par GEOTRACK SOLUTIONS dans les délais qui lui sont imposées par la législation afin de répondre à ses obligations légales.

Article 2.9 : Assistance Technique

2.9.1. Avant de faire une demande d'assistance technique, le CLIENT doit avoir préalablement cherché la réponse à sa question sur le site <https://geotrack-solutions.net/> ou dans la documentation intégrée sur chaque produit. Cette pratique est indispensable afin d'éviter l'engorgement du service assistance.

2.9.2. L'accès à l'assistance technique se fait par l'ouverture préalable d'un dossier d'assistance, par e-mail : contact@geotrack-solutions.net ou par téléphone : **032 68 263 73 / 038 15 015 77** et le portail de l'assistance permet au CLIENT de transmettre les messages aux techniciens y afférents. Les messages peuvent être accompagnés de pièces jointes : image, photos, vidéos etc. Un technicien prend en compte la demande d'assistance et traite la demande. Les échanges se poursuivent par mail, téléphone ou d'autres moyens de communication en fonction des besoins jusqu'à une descente sur terrain.

2.9.3. Les demandes d'assistance sont traitées dans l'ordre de leur arrivée. Il n'y a pas de demandes prioritaires ni d'engagement de GEOTRACK SOLUTIONS de répondre sous un quelconque délai.

2.9.4. A savoir que : Toute forme d'assistance exigeant une intervention sur le terrain entraînera des frais d'intervention facturés au CLIENT. Le tarif de ces services sera déterminé par GEOTRACK SOLUTIONS à sa discrétion, en tenant compte des coûts associés.