

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### Objet du contrat

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles la Société DEFI INFORMATIQUE, ci-après dénommée «vendeur», vend ses prestations, matériels et logiciels à une personne physique ou morale, ci-après dénommé «le client». Il est conseillé au client de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

La conclusion du contrat de vente implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, qu'elles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du client, sous réserve de conventions spéciales acceptées par écrit. Sauf stipulations contraires, les conditions spéciales acceptées pour des fournitures complémentaires ne sauraient être étendues à la commande principale. Les prix et renseignements portés sur les catalogues, prospectus et tarifs n'engagent pas le vendeur, qui se réserve le droit d'apporter toutes modifications de dimensions, de matières, de formes et de fonctionnalités aux appareils représentés et logiciels sur ces imprimés. Lorsque la pose et l'installation de matériels ou logiciels sont prévues dans le devis, ce devis comprend tous les travaux ressortant du corps de métier du vendeur pour l'équipement commandé, à l'exclusion de tout autre. Le contrat de vente est définitivement conclu dès la réception par le vendeur de la commande du client.

### Etudes et devis

Les études et devis sont gratuits. La validité des devis est limitée à un mois, sauf convention écrite et particulière. Le vendeur conserve intégralement la propriété intellectuelle de ses études et devis, qui ne peuvent être communiqués, ni exécutés sans autorisation écrite.

### Prix et taxes

Les tarifs, en vigueur, sont exprimés en Euros hors taxes (HT). Le prix du contrat est le prix indiqué sur le devis ou résultant des modalités de calcul de prix qui y sont mentionnées. Une modification du prix ne peut résulter que d'un avenant à la commande après acceptation du prestataire.

Le taux de TVA applicable aux produits dépend des textes réglementaires qui prennent en compte l'utilisation qui en est faite. Celle-ci étant de la responsabilité du client, toute modification des taux appliqués donnera lieu à facturation complémentaire.

### Travaux préparatoires à l'installation

Afin que l'installation puisse commencer sans retard et se poursuivre sans interruption, tous les travaux d'appropriation des locaux doivent être terminés par les soins du client avant l'arrivée des techniciens. De plus, les éléments connexes, destinés à entrer en liaison avec le matériel ou les logiciels du vendeur, doivent être installés en temps utile par les soins du client. Les chantiers ou locaux dans lesquels s'effectue l'installation doivent se trouver dans des conditions d'hygiène suffisantes ainsi qu'avec un accès internet et wifi fonctionnel (avec un débit suffisant) pour permettre aux techniciens d'y effectuer normalement leur travail.

### Livraison

Sauf stipulations contraires, le matériel et logiciel seront livrés à l'adresse spécifiée sur le contrat.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Le non-respect de ceux-ci ne pourra en aucun cas engager la responsabilité du vendeur ou emporter annulation de la commande. Toute réclamation résultant de vices apparents, ou d'un défaut de conformité à la livraison devra, à peine d'irrecevabilité, être adressée par lettre recommandée dûment motivée au siège du vendeur, dans les huit jours après la livraison. En cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, le client sera réputé avoir rompu de manière unilatérale et abusive le contrat ; le vendeur pourra lui réclamer le montant total des sommes dues.

### Conditions de paiement

Le client est engagé dans son contrat dès qu'il signe le devis ou un bon de commande. Suite à cet engagement, la facture sera adressée au service désigné par le client. Cette dernière reprendra l'objet du contrat et sera proposée au format numérique. Une escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

Les paiements sont faits au domicile du vendeur, et sont exigibles, sauf convention spéciale, au jour de la réception de la facture, même si l'exécution de la commande a donné lieu à réclamation ou litige.

En cas de retard de paiement aux termes fixés, les sommes dues porteront intérêt de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, sur la base de 1.5 % par mois sans que cette clause nuise à l'exigibilité de la dette.

Toute commande doit faire l'objet du paiement d'un acompte d'un minimum de 30 % du montant de la commande ; sauf stipulation particulière. Si des délais ont été accordés, les paiements devront être effectués aux termes et échéances convenus.

Le défaut de paiement à échéance fixée entraîne :

- la déchéance du terme et, en conséquence, l'exigibilité immédiate des sommes encore dues à quelque titre que ce soit et la suspension de la livraison des commandes, des contrats et celle des travaux en cours.
- le versement au vendeur d'une indemnité forfaitaire de recouvrement, dont le montant est fixé par décret. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Le solde du prix à payer devient immédiatement exigible en cas de revente ou cession du matériel, il en ira de même si le client consent sur le matériel une sûreté quelconque.

### Responsabilité

Le vendeur est tenu d'une obligation de moyens au titre des présentes. Si la responsabilité du vendeur venait à être reconnue au titre d'un produit commandé en application des présentes, le montant maximum des dommages et intérêts auquel il

pourrait être condamné est en tout état de cause plafonné au prix effectivement payé par le client pour le produit en question, ou au montant du produit en cause en cas de non-paiement. En aucun cas le vendeur ou ses fournisseurs ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage indirect, tel que perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le produit du vendeur, même si le vendeur a été prévenu de l'éventualité de tels dommages. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect, et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

### Reserve de propriété

La propriété des marchandises vendues ne sera transférée au client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix. Cependant, la charge des risques de toute nature et notamment de détérioration, de perte ou de vol des marchandises sera transférée au client dès la livraison.

Le client devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques. En cas de redressement ou liquidation judiciaire du client, le vendeur aura le droit de revendiquer la propriété des biens vendus conformément aux dispositions légales.

### Confidentialité

Les 2 parties s'engagent, à conserver confidentiellement tous documents et informations qui leur ont été communiqués et, à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'empêcher leur divulgation à un tiers, durant toute la durée des relations commerciales et jusqu'à un délai de 2 ans suivant l'expiration de ces relations.

### RGPD

Le client reconnaît avoir eu connaissance du traitement des données à caractère personnel et accepter que ses données soient collectées et traitées. Le vendeur garantit la protection de vos données à caractère personnel. Le vendeur ne traitera ou n'utilisera les données que dans la mesure où cela est nécessaire pour vous contacter, établir les pièces contractuelles, assurer l'exécution de la prestation et respecter ses obligations légales. La société ne collecte et ne traite que des données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées avec votre consentement. Elle ne communique les données à caractère personnel du client qu'à des destinataires habilités et déterminés. Vos informations personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la prestation et l'expiration des garanties légales. Pendant cette période, le vendeur met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à nos employés, nos services comptables, prestataire informatiques et sous-traitants, qui sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant par mail : dpo@defi-informatique.net.

### Force majeure

La responsabilité des parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté des parties irrésistible et imprévisible qui interviendrait pendant l'exécution des accords contractuels et qui en empêcherait partiellement ou totalement leur exécution. Dans un premier temps, le ou les cas de force majeure suspendront l'exécution des obligations des parties. Dans un second temps, si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à trois mois, les accords contractuels seront intégralement résiliés sauf autres accords entre les parties, et ce, sans que cette résiliation ne donne lieu à aucune réparation d'un préjudice de quelque nature que ce soit.

### Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties, à l'une quelconque de ses obligations au titre des conditions générales et des factures ou devis, l'autre partie lui adressera une mise en demeure recommandée avec accusé de réception d'avoir à remédier sans délai au manquement constaté. Dans le cas où cette mise en demeure serait demeurée sans effet 30 jours après sa réception par la partie défaillante, les présentes conditions générales et conditions particulières pourront être résiliées sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être réclamés.

En cas de résiliation anticipée aux torts du client, les prestations effectuées ainsi que le matériel livré seront facturés, les échéances à échoir des contrats activés seront exigibles immédiatement et devront être payées sous quinzaine.

Toutes les sommes payées seront définitivement acquises par le vendeur.

### Litige et réclamation

En cas de litige, et après une tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Nancy, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

**1- Logiciels, sites Internet et applications**

Le vendeur demeure propriétaire de ses codes, de ses outils, de ses méthodes, de sa documentation propre et de son savoir-faire, qu'il aurait été amené à utiliser dans le cadre du contrat. En conséquence, rien dans le contrat n'interdit au vendeur d'utiliser pour ses autres clients, à titres onéreux ou gratuits, les mêmes outils, méthodes, documentation propre et savoir-faire que ceux utilisés pour le client.

Le vendeur conserve la propriété intégrale des logiciels, seule la licence d'utilisation consentie dans le cadre du contrat est délivrée au client en contre partie du paiement intégral du prix indiqué sur sa commande.

Le vendeur consent au client une licence non exclusive d'utilisation du logiciel inclus dans les produits sous les conditions de la loi sur les droits d'auteur et la propriété intellectuelle.

**Droits d'auteur sur les logiciels du vendeur**

Le vendeur est titulaire des droits d'auteur sur les logiciels diffusés sous son nom, ainsi que sur ses documentations.

L'autorisation d'utilisation accordée par le vendeur n'entraîne, en aucun cas, cession des droits de reproduction, représentation, exploitation et plus généralement de propriété intellectuelle au bénéfice du client.

En conséquence, celui-ci s'interdit tout agissement, tout acte, pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur sur le logiciel, qui est notamment protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

Ainsi, le client s'interdit de :

- modifier, traduire, reproduire, faire reproduire, permettre la reproduction, même partielle de ces logiciels ou documentations quelles qu'en soient les modalités.
- copier des licences ou utiliser un nombre supérieur de licence à celui autorisé dans les factures ou devis,
- diffuser ou commercialiser les logiciels, que ce soit à titre gracieux ou onéreux,
- mettre à disposition directe ou indirecte le logiciel au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession, prêt.

La violation de ces dispositions pourra entraîner l'annulation de toute commande, ce, nonobstant l'engagement de poursuites.

**Durée**

Le droit d'utiliser le logiciel est accordé au client pendant toute la durée de protection des droits d'auteur sur le logiciel, sauf dispositions contraires des factures ou devis, et sous réserve de l'application éventuelle de l'article « Résiliation ».

**Recommandations sur les logiciels**

Bien que les logiciels vendus fonctionnent sur la plupart des matériels et systèmes standard, il incombe au client de vérifier l'adéquation du (des) logiciel(s) à ses besoins et à son environnement technique, en tenant compte notamment des spécificités des matériels et systèmes nécessaires au fonctionnement de chacun des logiciels. Il est conseillé au client de souscrire auprès du vendeur un contrat de maintenance et d'assistance.

**Garantie**

Les logiciels, sites Internet et applications peuvent bénéficier d'une garantie via le contrat de maintenance qui pourra être conclu suite à la première session de formation ou à la livraison si aucune formation n'est incluse dans le contrat.

Cette garantie est accordée par le vendeur :

- sous réserve d'une exploitation dans les conditions normales d'utilisation,
- sous réserve que le client ait respecté les procédures visées dans le document d'utilisation ou cahier des charges,
- sous réserve que le client dispose de la compétence nécessaire à cette fin.

Dans le cadre de la vente de ses prestations, le fournisseur met en place un service d'appui auquel le client peut souscrire s'il souhaite obtenir une assistance complémentaire.

**2- Matériel**

La fourniture comprend uniquement le matériel précisé sur le devis ou le bon de commande. Dans le cas de fournitures complémentaires, les prix et les délais sont précisés sur un nouveau devis ou bon de commande.

**Frais de gestion**

Toute commande de matériel se verra obligatoirement soumise à des frais de gestion incluant les frais de traitement de la commande, la préparation, la mise à jour, l'installation du logiciel sur le matériel vendu. Suivant mention particulière au contrat, ces frais de gestion peuvent inclure la livraison et la mise en service uniquement dans le département du vendeur.

**Garantie**

Le vendeur accorde, sauf mention contraire, une garantie contractuelle aux clients de deux ans pour le matériel vendu à compter de la date de livraison.

Tout matériel offert est exclu de la garantie.

D'une manière générale, la garantie ne couvre pas l'entretien du produit et sa maintenance par suite d'usure normale, ainsi que les détériorations du produit consécutives à :

- une mauvaise utilisation ou installation du produit ;
- un entretien du produit non conforme aux instructions ou une négligence dans l'entretien du produit ;
- une mauvaise manipulation ou un mauvais traitement du produit (fausse manœuvre, chute, chocs, contacts avec le sable, l'eau, ou toute autre substance, etc.) ou un

environnement inapproprié (mauvaise aération, vibrations, exposition à l'humidité ou à une chaleur excessive, alimentation électrique inadéquate, etc.) ;

- l'utilisation du produit avec un produit ou un accessoire non compatible ou défectueux ;
- une adaptation du produit à des fins de mise en conformité avec les normes techniques ou de sécurité applicables dans un pays autre que celui pour lequel le produit a été conçu et fabriqué à l'origine ;
- une modification ou réparation du produit non effectuée par un prestataire agréé par le vendeur ;
- un cas de force majeure, sinistre (incendie, inondation, foudre, etc.).

**Reprise retour**

Aucun matériel ne peut être repris ou échangé sans l'accord écrit du vendeur ; la réception de matériels et produits retournés ne sera jamais considérée comme traduisant notre accord de reprise ou d'échange. Toute reprise acceptée par le vendeur entraînera la perte pour le client des acomptes qu'il aura versés. Les frais et les risques du retour sont toujours à la charge du client.

**3- Formation**

Vous pouvez obtenir des sessions de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Il appartient au client de valider avec son OPCO l'imputabilité de sa formation. Dans le cas d'une prise en charge totale ou partielle de l'OPCO, le vendeur s'engage à fournir au client l'ensemble des éléments et justificatifs nécessaires à l'OPCO pour la prise en charge. À l'issue de la formation, le vendeur adresse une facture au client.

Si le client souhaite remplacer le stagiaire empêché par une autre personne ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, il devra en faire la demande par écrit au vendeur 5 jours avant la date prévue pour la session.

En deçà, le vendeur se réserve le droit de refuser toutes modifications.

Si le client souhaite annuler ou décaler une journée de formation, pour quel motif que ce soit, il devra en faire la demande par écrit au vendeur 10 jours avant la date prévue pour la session. A défaut, le vendeur se réserve le droit de facturer une indemnité à titre de dommages-intérêts :

- 350 € par journée, en cas d'annulation demandée au vendeur 10 jours avant la date prévue pour la session.
- la totalité du prix de la formation en cas d'annulation demandée 7 jours avant la date prévue pour la session.

**4 - Contrat****Abonnement**

Chaque devis propose des dispositions spécifiques tarifaires. Le vendeur peut à tout moment modifier l'offre tarifaire et ses caractéristiques, les modifications prennent effet au renouvellement tacite du contrat.

Les contrats de maintenance et d'hébergement sont souscrits pour une durée initiale d'engagement minimal de vingt-quatre mois. Les contrats de location sont souscrits pour la durée initiale mentionnée dans le devis. Ces contrats sont ensuite tacitement renouvelés à échéance aux mêmes clauses, charges et conditions, jusqu'à la résiliation.

Fait exception, la personne publique, qui peut souscrire pour une durée initiale d'engagement minimal d'un an et tacitement renouveler son contrat à échéance, sans excéder trois ans.

**Hébergement**

Le vendeur fait appel à une société spécialisée dans l'hébergement de données et/ou d'infrastructures logicielles pour stocker les applications du client. Le vendeur ne peut en aucun cas fournir d'autres garanties que celles fournies par la prestation d'hébergement. En acceptant le contrat du vendeur, le client accepte également celui de la société d'hébergement choisie par lui.

**Révision contrat de maintenance**

Les tarifs sont fixés pour un an et pourront faire l'objet, ensuite, d'une révision annuelle par application de la formule suivante :  $P = P_o \times S / S_o$

Où :

P = Nouveau prix

$P_o$  = Ancien prix (N-1)

S = Indice INSEE le plus récemment publié à la date de révision

$S_o$  = Indice INSEE N-1 par rapport à l'indice S

**Clause**

En acceptant la commande, le client accepte les clauses du contrat de maintenance, d'assistance, d'hébergement et de sauvegarde de données ainsi que son avenant RGPD disponibles sur le site du vendeur : [www.defi-informatique.net/contrat](http://www.defi-informatique.net/contrat)