

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Préambule

Les présentes conditions générales définissent le cadre dans lequel les relations contractuelles entre la SAS EUROINFO ci-après dénommée le prestataire et le client vont s'exécuter. Elles sont communes à l'ensemble des interventions que le prestataire réalisera pour le compte du client.

Tout début de prestation implique l'acceptation de ces CGV et leur application (cf art.5 Opposabilité).

L'offre de service ou le contrat comporte le détail des modalités d'intervention, des éléments tarifaires précis et les éléments essentiels du contrat. Les présentes conditions générales prévalent sur toutes les conditions générales ou les conditions particulières d'achat du client s'il y a lieu.

2. Prérequis

Sans être un professionnel averti, le client déclare avoir disposé du temps et des compétences nécessaires pour apprécier l'offre proposée sur tous ses aspects et reconnaît qu'elle correspond à ses besoins à la date de la commande.

Le prestataire a communiqué au client, avant l'acceptation des présentes, l'ensemble des informations dont il dispose et dont l'importance est déterminante pour le consentement du client, et l'ensemble des conseils et mises en garde associées tels que :

- la nécessité de respecter des prérequis techniques
- la nécessité de disposer de personnel disposant des compétences adaptées à l'offre retenue ;
- la nécessité pour le client de choisir le niveau de service qui lui est adapté lorsque l'offre en comporte plusieurs ;
- les risques de fraude particulièrement dans le domaine des télécoms (fraude PaBX par exemple) et du numérique ;
- l'obsolescence possible des matériels et logiciels ou leur versionning sur une durée limitée ;
- la forte évolution des usages et leur grande instabilité ;
- la nécessité de disposer d'un service de maintenance et que le défaut de maintenance est un risque majeur pour le client ;
- la nécessité dans certains cas d'acquiescer des licences auprès de tiers, la liste de ces licences étant communiquée au client avant l'acceptation des présentes. A défaut, il appartient au client d'interroger le prestataire sur l'existence ou non de logiciels ou logiciels pour lesquels l'acquisition de licences tierces serait nécessaire ;
- la nécessité dans certains cas de satisfaire à des obligations propres au client ou à son secteur d'activité, obligations qui relèvent de sa seule et unique responsabilité ; de satisfaire à des démarches préalables auprès d'un organisme ou d'une autorité compétente ce dont il appartient au client de satisfaire.

La liste ci-devant n'est pas exhaustive.

Par ailleurs, le client est informé que l'accès au système d'information, à sa programmation et à ses fonctionnalités, est possible soit en agissant directement sur l'interface de la machine, soit à distance.

Le prestataire attire l'attention du client sur les risques d'utilisations frauduleuses de ses équipements, notamment par l'utilisation des fonctionnalités permettant un accès à distance ou accessible à distance.

Le client est informé de la nécessité de désactiver la fonction d'appels vers l'international, sauf pour les utilisateurs nécessitant impérativement cette fonctionnalité.

LE CLIENT RECONNAIT QUE LES CONTRATS DANS LE MONDE DE L'INFORMATIQUE ET DU NUMERIQUE COMPORTENT UNE CERTAINE PART D'IMPREVISIBILITE DU FAIT DES EVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES NOTAMMENT ET C'EST EN CONNAISSANCE DE CAUSE QUE LE CLIENT EN ACCEPTE LE RISQUE.

3. Objet

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de service du prestataire sont complétées le cas échéant par des conditions particulières en fonction des prestations ou interventions réalisées par le prestataire telles que :

- l'assistance, la maintenance informatique et le paramétrage, le consulting, la maîtrise d'ouvrage ou maîtrise d'œuvre selon ce qui est défini au contrat liant les parties ;
- la commande et la vente de produits neufs ou d'occasion ;
- la livraison, l'installation, la garantie et la maintenance évolutive, préventive et corrective/curative ;
- la concession de logiciels et de licence, développement spécifique, formation, hébergement cloud et data centers, ...

4. Documents contractuels

Les documents échangés en phase précontractuelle entre les parties tels que mails, publicités ou télécopies ne sont pas opposables aux parties.

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité, à l'exclusion de tous autres documents :

- les présentes conditions générales et ses annexes (annexe RGPD).
 - les bons de commande et/ou les propositions commerciales, devis ou contrat du prestataire ;
 - le cas échéant, une ou plusieurs conditions particulières ;
- En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

5. Opposabilité et durée

Les présentes conditions générales ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles et ont été valablement acceptées par lui.

L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client.

Elle peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client. En tout état de cause, les conditions générales de vente sont considérées opposables et applicables à compter de l'acceptation du client par tout moyen du devis ou contrat (de vente, de prestation, de maintenance, de licence d'utilisation etc).

Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales du prestataire, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

Sauf mention particulière dans le devis, le contrat ou le cas échéant les conditions particulières, les présentes recevront application pendant toute la durée de la relation commerciale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions requises pour dénonciation de la relation commerciale ou du contrat liant les parties.

6. Indépendance

Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

En cas de difficulté, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les présentes conditions générales.

Dans le cas où tout ou partie des prestations ferait l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers, ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des présentes conditions générales et des

conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

7. Maîtrise d'œuvre

Le client est le maître d'ouvrage des prestations prévues au contrat, même s'il ne dispose pas de direction des systèmes d'information ou de télécommunications. Si le client ne dispose pas des compétences nécessaires, il s'engage à recourir aux services d'un maître d'ouvrage délégué compétent ou se faire assister en conséquence.

Le prestataire est maître d'œuvre et assume la responsabilité de ses seules prestations. Si, au cours de l'exécution des présentes, le prestataire venait à devoir assumer d'autres responsabilités, il conviendra de :

- définir des règles de gouvernance ;
- conclure un mandat de gestion permettant de définir l'attribution des rôles respectifs de chacune des parties concernées.

Demande d'intervention : Les conditions matérielles et financières d'intervention ainsi que le calendrier d'intervention sont par principe formalisés dans l'offre de service du prestataire, le ou les bons de commande et/ou la ou les propositions commerciales du prestataire. En cas de distorsion entre les dates des différents documents, le document validé par les parties le plus récent sera leur seule référence.

Sauf mentions particulières, le calendrier d'intervention a un caractère indicatif.

L'intervention peut, selon les circonstances, être commandée par téléphone. Elle est supposée être confirmée par écrit par le client, faute de quoi, la prestation réalisée par le prestataire est réputée correspondre aux besoins du client.

8. Commande

La commande est exécutée après validation par le prestataire du devis ou contrat.

Toute modification de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue au prestataire par écrit (recommandé ou électronique avec accusé de lecture) ou tout autre moyen convenu entre les parties, avant l'expédition des produits ou le commencement des services. Dans tous les cas, toute modification doit recevoir l'accord du prestataire.

La résiliation d'une commande reste sans effet sur la poursuite des autres commandes de prestations faisant l'objet de bons de commande distincts.

Sauf disposition contraire, les offres du prestataire sont valables 30 (trente) jours maximum.

9. Catalogue

Les caractéristiques des produits et services pourront être définies dans un catalogue fabricant.

Le prestataire communique au client l'ensemble des caractéristiques nécessaires à l'achat : descriptif, taille, couleur, composition, prix. Lorsque les caractéristiques des produits et services sont illustrées par une photographie ou une vidéo, ces dernières n'ont aucune valeur contractuelle.

Les produits ou services sont conformes aux normes européennes. Pour les produits et services à destination de l'étranger, le client s'engage à vérifier que ces produits répondent aux normes en vigueur dans le pays du lieu de livraison.

L'offre des produits est valable dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'éventuelle rupture de stocks affectant la commande en cours, le prestataire indiquera dans les meilleurs délais et par tous moyens au client un nouveau délai de livraison.

Dans l'hypothèse où un produit serait indisponible, le prestataire peut livrer au client un autre produit de qualité et de prix équivalents ou supérieurs à celui initialement commandé, sous réserve de l'accord formulé par le client.

A défaut, le client pourra annuler sa commande et se faire rembourser l'éventuel acompte qu'il aura versé au prestataire dans les 30 (trente) jours suivant l'annulation de sa commande.

Le client, en cas d'annulation, renonce expressément à tous dommages et intérêts.

10. Livraison

Les frais et risques de transport sont à la charge du client.

Le prestataire pourra, sur demande expresse du client et aux frais de ce dernier, souscrire une assurance pour le transport du matériel.

En conséquence, le client renonce à tout recours contre le prestataire en cas de perte, de disparition ou, d'une manière générale, pour tout dommage subi durant le transport.

Dès la livraison, il appartient au client :

- de vérifier le bon état, la conformité aux spécifications demandées et la quantité des matériels reçus ;

- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article L.133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le client est tenu d'émettre toutes réserves précises et protestations motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves et protestations par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 3 (trois) jours (dimanche et jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

Le client s'engage à communiquer simultanément au prestataire la copie de la lettre de réserves.

Tout retour de matériel devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit du prestataire.

Dans le cas d'une livraison directement réalisée par le prestataire, le client dispose d'un délai de 8 (huit) jours pour émettre ses réserves et protestations par voie de recommandé avec accusé de réception.

Les livraisons sont effectuées à l'adresse indiquée par le client dans le devis ou contrat.

Les délais de livraison sont indicatifs. En cas de dépassement des délais de livraison, le client renonce expressément à tous dommages et intérêts, remise ou annulation des commandes en cours.

Les ventes pour des livraisons hors France métropolitaine sont soumises à des conditions particulières disponibles sur demande.

En cas de rupture des stocks, le prestataire s'engage à communiquer un nouveau délai de livraison.

11. Installation

L'installation du matériel sera réalisée aux conditions fixées dans le bon de commande, devis ou contrat.

Le prestataire installe les marchandises et autres éléments sur l'ensemble du territoire français métropolitain. Toute installation hors France métropolitaine sera soumise à des conditions particulières.

La localisation des prestations sera déterminée dans chaque contrat. Les prestations pourront s'effectuer soit dans les locaux du client soit dans ceux du prestataire en fonction de la nature de la prestation.

12. Qualité

Le client est informé que le prestataire n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport de données ou d'accès Internet.

13. Usages

Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sens que lui donne le Code civil en matière contractuelle, il est convenu entre les parties que, si cet usage n'est pas détaillé dans l'offre du prestataire, il sera fait application des usages établis et publiés par la fédération professionnelle EBEN s'il en existe un. En cas d'adoption d'un usage ou de l'adaptation d'un usage existant en cours d'exécution du contrat, le prestataire, s'il souhaite le voir opposé au client, sera tenu de le lui notifier préalablement.

14. Recette

La recette est l'acceptation par le client de la conformité des prestations aux engagements du prestataire. Les prestations fournies par le prestataire doivent faire l'objet d'une recette. Les modalités spécifiques de la recette sont définies dans les conditions particulières s'il y a lieu.

Il est précisé en tout état de cause que passé un délai de 8 jours après livraison du matériel et/ou de la prestation, ou d'un élément quel qu'en soit la nature (rapport, note, document, logiciel...) et sans réclamation du client, ledit élément sera considéré comme recetté. Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du Code civil.

15. Réclamations

Aucun retour de produit ne peut être effectué unilatéralement par le client sans l'accord préalable et écrit du prestataire.

Les réclamations doivent être formulées par le client par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 (huit) jours à compter de l'intervention, de l'installation, de la vente ou de la livraison par le prestataire, suivant la prestation prévue au contrat. A défaut, les réclamations (hors vice-caché) ne sont pas opposables au prestataire.

En cas d'acceptation de la réclamation par le prestataire, les produits seront retournés au prestataire dans leur emballage d'origine et accompagnés de la facture et du bordereau de livraison. Les modalités d'acceptation de la réclamation par le prestataire sont prévues dans le contrat ou la proposition commerciale.

Le cas échéant, le client s'engage à prendre en charge les frais de transport de retour.

Dans l'hypothèse où le constructeur du matériel concerné par le retour aurait cessé de commercialiser les pièces et/ou composants dudit matériel, le prestataire ne sera pas soumis à un quelconque délai concernant l'éventuelle réparation du matériel ou l'obtention des pièces et composants. Le cas échéant, le prestataire pourra proposer au client un nouveau produit, devant faire l'objet d'un nouveau devis ou contrat.

16. Obligations des parties

16.1. Obligations du prestataire

Le prestataire s'engage à :

- mettre en œuvre des prestations de qualité et conformes à l'expression des besoins du client et aux usages, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris ;
- conseiller le client dans les limites de ses engagements, étant rappelé que le prestataire ne fournit pas de conseil juridique ni de conseil ayant trait à la veille technologique ou à l'innovation ;
- fournir au client le matériel commandé tel que spécifié dans le bon de commande, le devis ou le contrat.

Le prestataire, dans le cadre de l'exécution du contrat, peut être amené, sans que cela constitue une obligation à sa charge, à adresser

des alertes et les mises en garde sur des problématiques de sécurité notamment en matière de matériels et de logiciels. Ces informations peuvent être adressées par tous moyens, y compris par e-mail. Elles peuvent être individuelles ou collectives (ex : lettre d'information).

A réception de ce type d'informations, il appartient au client de prendre les dispositions adéquates sous sa seule et unique responsabilité.

Le prestataire s'engage à ce que son personnel, s'il doit intervenir dans les locaux du client ou sur son système d'information, prenne connaissance et applique les règles et consignes qui lui seront communiquées.

Le prestataire s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L. 8821-1 et L8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code.

16.2 Obligations du client

Le client s'engage à :

- communiquer au prestataire tous les éléments et documentations nécessaires à la réalisation des prestations
- s'acquitter du prix conformément aux modalités de règlement définies dans le devis ou le contrat.
- assurer au prestataire, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses prestations le libre accès aux locaux aux jours et heures habituelles de travail du client et /ou à la demande expresse du prestataire en dehors desdits jours et heures en accord avec le client ;
- assurer au prestataire, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses prestations le libre accès aux systèmes d'information, systèmes de communication électronique, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des prestations.

Le client s'engage à communiquer au partenaire dans les meilleurs délais, toutes modifications dans la structure juridique ou son organisation, ces évolutions ayant un impact sur le périmètre des prestations ; ainsi que de toutes actions effectuées dans le cadre d'activités ne relevant pas du présent contrat mais qui seraient susceptibles à sa connaissance d'avoir une incidence sur le bon déroulement des prestations.

Le client s'engage par ailleurs à informer sans délai le prestataire de toute modification ou évolution des équipements et des applications de son système d'information, ou des outils de connexion à son système d'information, telles que les montées de versions ou l'installation de nouvelles applications.

Le client reconnaît l'importance primordiale de sécuriser son système informatique, notamment en termes d'accès logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données, et prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la conservation, la sauvegarde et la sécurité de son infrastructure informatique, dont il conserve la charge et la responsabilité, étant rappelé que le rôle du prestataire se limite à la vérification du fonctionnement du système.

Le client s'engage à ne pas faire réaliser par le prestataire de prestations pour lesquelles il ne disposerait pas de tous les droits et autorisations nécessaires à leur réalisation. A ce titre, le client garantit le prestataire contre toute action, réclamation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit, de propriété intellectuelle ou autre, un acte de concurrence déloyale et/ou parasitaire, auquel l'exécution du présent contrat aurait porté atteinte.

En ce cas, le client prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels le prestataire serait condamné à raison d'un acte résultant de la prestation du prestataire et ce, dès que la condamnation les prononçant devient exécutoire, ainsi que les indemnisations et frais de toute nature dépensés par le prestataire pour assurer sa défense.

17. Non sollicitation du personnel

Chacune des parties s'engage à ne pas débaucher, faire des offres d'engagement ou embaucher un collaborateur ou un salarié de l'autre partie quelle que soit sa spécialisation, pendant toute la durée du contrat

augmentée d'une durée de 12 (douze) mois à compter de la cessation des relations contractuelles, sauf accord écrit et expresse de l'autre partie.

En cas de non-respect d'une telle clause la partie défaillante serait redevable d'une indemnité forfaitaire égale à douze mois du dernier salaire brut mensuel du collaborateur en cause, à titre de dédommagement (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris pour son compte, etc).

Toute rémunération occulte est également interdite.

18. Modifications de contrat

Toute modification de contrat entre les parties ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties, mentionnant les modifications apportées au contrat d'origine, tant pour ce qui concerne la partie financière que la partie technique ou les délais d'intervention.

Toutefois, lorsqu'une semblable modification apparaîtra nécessaire au prestataire en raison d'une insuffisance ou d'une inexactitude des renseignements fournis par le client avant la signature du contrat et en rendant impossible ou plus onéreuse l'exécution, le prestataire fera connaître cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen garantissant la prise de connaissance par le client. Sauf refus du client signifié par lettre recommandée, la modification ainsi notifiée pourra être mise en œuvre de plein droit par le prestataire.

En cas de refus du client des modifications apparues nécessaires, il sera loisible au prestataire de résilier le contrat et d'obtenir un dédommagement pour les travaux effectués jusqu'à la date de résiliation.

Pour maintenir les critères de qualité de service ou assurer leur évolution, le prestataire sera libre d'adapter et/ou modifier certaines modalités opérationnelles de fourniture du service et/ou certains équipements, dès lors que ces changements ne remettent pas en cause les fonctionnalités du service.

19. Cession / Transfert de contrat

Le bénéfice des contrats conclus entre le client et le prestataire ne pourra être cédé ou transféré à un tiers, à titre onéreux ou gracieux, sans accord préalable et écrit de l'autre partie, cet accord ne devant pas être déraisonnablement refusé ou retardé. Il en est de même de la qualité de Partie au contrat.

A titre dérogatoire, chacune des parties pourra, sous réserve d'en aviser préalablement l'autre partie, librement céder et/ou transférer le bénéfice des contrats à tout tiers dont elle détient, directement ou indirectement, la majorité du capital social, ou qui détient, directement ou indirectement, la majorité de son capital social ou dont le capital social est détenu majoritairement par une entité identique à celle qui détient la majorité de son capital social.

20. Durée et préavis

La durée de la prestation commandée est fixée dans le contrat, le devis ou le cas échéant dans les conditions particulières. Dans le cas où le contrat est à durée déterminée, il est automatiquement reconduit par tacite reconduction à son échéance dans les mêmes conditions et pour la même durée que la durée précédemment fixée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties en respectant un préavis minimum de six (6) mois avant la date anniversaire du contrat, (date de signature) et tenant compte de la durée de la relation commerciale, notifié par LRAR. En cas de non-respect du préavis, le préavis est toujours dû en totalité.

21. Force Majeure

Dans le cas où l'inexécution totale ou partielle des obligations du prestataire est causée par un événement de force majeure le prestataire n'encourra aucune responsabilité de ce fait.

Sont considérés comme cas de force majeure les événements échappant au contrôle du prestataire, qui ne pouvaient être raisonnablement prévus lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, qui empêchent l'exécution de son obligation tel que ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants de façon expresse, sans que la liste en soit limitative : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, le lock-out, l'occupation des locaux du prestataire, les intempéries, les tremblements de terre, l'inondation, le dégât des eaux, les restrictions légales ou gouvernementales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, les accidents de toutes natures, l'épidémie, la pandémie, la maladie touchant plus de 10% du personnel du prestataire dans une période de deux mois consécutifs, l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics y compris les réseaux téléphoniques commutés, Transpac et les Réseaux Valeur Ajoutée, les coupures électriques et réseau prolongées, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, et tout autre cas indépendant de la volonté expresse du prestataire empêchant l'exécution normale des présentes.

En présence d'un cas de force majeure empêchant l'exécution des obligations contractuelles totalement ou partiellement, le contrat pourra être suspendu sans qu'aucune indemnité compensatrice ne puisse être demandée au prestataire.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 3 mois, les présentes conditions seront résolues automatiquement, sauf accord contraire des parties.

22. Résiliation

Le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties :

- En cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles par l'une ou l'autre des parties, à laquelle la partie défaillante n'aurait pas remédié après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception précisant la nature du défaut d'exécution, et restée sans effet trente (30) jours à compter de la date de réception de la notification. Le contrat sera alors résilié de plein droit avec effet immédiat.
- En cas de faute d'une gravité telle que la poursuite des relations commerciales en devient impossible, et ce de manière immédiate à la réception d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception par la partie à laquelle la faute est imputée, sans préjudice de tous dommages et intérêts que la partie victime de l'inexécution pourrait réclamer à la partie défaillante.

En dehors de toute inexécution fautive, dans le cas où le présent contrat se trouverait résilié, les sommes facturées ou facturables par le prestataire lui restent acquises jusqu'à la date effective de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre en vertu des présentes.

Le prestataire pourra demander au client la résiliation amiable du contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat.

Pendant la durée du contrat, la résiliation unilatérale du contrat avant son terme et hors préavis par le client, non consécutive à un manquement contractuel du prestataire, donnera lieu au versement d'une indemnité forfaitaire et définitive définie dans le contrat, ou à défaut de précision, égale à l'intégralité des sommes qui auraient été facturées jusqu'à l'échéance normale du contrat.

La résiliation d'une commande reste sans effet sur la poursuite des autres commandes de prestations faisant l'objet de contrats distincts pour un même client.

23. Dépôt de garantie

Le prestataire se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière, ou en cas de commande ou d'utilisation de services significatives et/ou substantielles de la part du client.

24. Prix et révision

Le prix du matériel et des prestations, ainsi que les modalités de règlement, sont définis dans le devis ou le contrat.

Les prix sont définis en euros hors taxes et majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

Les prix sont révisés selon les conditions de révision présentes dans le devis ou le contrat. A défaut, ils seront révisés annuellement, à date anniversaire du contrat et il sera fait application de la formule suivante : $P1 = PO \times (S1/SO)$, dans laquelle :

- P1 est le prix révisé ;
- PO est le prix contractuel d'origine ou le dernier prix révisé ;
- SO est l'indice SYNTEC publié à la date de révision du contrat.

La valeur et la date de l'indice d'origine sont spécifiées dans le devis ou le contrat. En cas de disparition de l'indice de révision et à défaut d'accord sur un nouvel indice, ce nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision. Si l'indice de révision est négatif, il conviendra d'appliquer l'indice de révision de l'année précédente. S'il s'agit de la deuxième année d'exécution du contrat, les parties appliqueront l'indice en vigueur à la date de la signature du contrat.

25. Facturation et Délais de paiement

Les factures établies par le prestataire au titre de l'exécution des prestations sont payables à réception, net, comptant et sans escompte (hors mandat administratif).

Le défaut de paiement des sommes dues à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, du seul fait de l'arrivée du terme, l'exigibilité intégrale et immédiate des sommes dues, tant en principal qu'en intérêts (cf art.26). Il en est de même en cas de délai de paiement défini dans le contrat et autre que le délai maximal de 30 jours.

Les frais de livraison, d'installation, de transport, de poste, de télécommunications, de déplacements et séjours seront facturés selon les modalités visées dans le contrat.

26. Pénalités de retard et indemnités de recouvrement

Toute facture non payée à son échéance portera intérêt au profit du prestataire, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, au taux fixe de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce exigible le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans préjudice de la suspension des prestations jusqu'au complet règlement, ou de l'application de la clause « Résiliation ».

En outre, en application de l'article D.441-5 du Code de commerce, toute facture impayée entraîne de plein droit l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros.

27. Contestation de factures

Les contestations de factures devront respecter les spécifications suivantes :

- contestations détaillées reposant sur des preuves documentées et communiquées dans un bref délai à compter de la réception des factures ;
- en cas de contestation ne portant que sur une partie des factures, la partie non contestée devra être réglée par le client dans le délai contractuel visé dans les présentes.

28. Propriété et transfert

28.1 Réserve de propriété

Il est entendu entre les parties que le transfert de propriété s'opérera au paiement intégral des prestations.

A défaut de paiement intégral de la part du client dans les délais impartis, le prestataire demeure propriétaire des biens corporels ou incorporels fournis.

Le client débiteur d'une obligation de restitution en cas de non-paiement, est tenu d'apporter à la conservation de ces biens tous les soins d'une personne raisonnable. Ils devront ainsi être restitués au prestataire en parfait état de fonctionnement à première demande, en ce compris en cas de location. En cas de location de matériel pour lesquels le client a émis un accord, les frais correspondant sont assumés par le client.

Le prestataire conservera la propriété des produits jusqu'au parfait paiement de ceux-ci- même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client, et ce conformément aux articles L.624-9 et suivants du code de commerce.

En conséquence, en cas de non-paiement, le prestataire est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise des biens à la charge exclusive du client.

28.2 Propriété immatérielle et Réserve de cession de droits

Tous les éléments créés par le prestataire et qui généreraient un élément de propriété intellectuelle (droit d'auteurs, base de données ou propriété industrielle) sont et demeurent la propriété du prestataire.

Le prestataire concède un droit d'utilisation, de correction, de reproduction, et de représentation des éléments remis au client à l'occasion de la réalisation de sa prestation et ce à titre non exclusif pour toute la durée légale des droits d'auteurs et pour le monde entier. Sauf stipulations contraires dans le contrat, la cession des droits de propriété intellectuelle au profit du client ne s'effectue qu'à compter du parfait paiement des prestations par le client, qu'elles soient achevées ou inachevées.

Le client s'interdit tout agissement ou acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du prestataire.

Le client est et demeure seul propriétaire des documents, des données, des informations et fichiers qui pourraient être communiquées au prestataire pour les besoins des présentes ou auxquels ce dernier pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution des présentes. A charge pour le client de s'assurer qu'il est en droit de communiquer ces éléments au prestataire.

28.3 Droits des tiers

Lorsque la commande prévoit la fourniture par le prestataire de programme ou logiciel édité par un tiers, ces éléments sont fournis par le prestataire conformément aux conditions de l'éditeur du programme ou logiciel concerné.

Le client s'engage à prendre connaissance de ces conditions et limites d'utilisation imposées par les éditeurs, des règles de licence et de tarification, des conditions de support et d'évolution des versions, des modalités de sauvegarde et de restauration des données, ainsi que des prérequis techniques applicables aux logiciels ou programmes dont il obtient des droits d'utilisation via le prestataire.

Il est de la responsabilité du client de respecter lesdites conditions, ce que le client s'engage à faire.

29. Traitement des données à caractère personnel

Chacune des parties s'engage à remplir les formalités lui incombant au titre de la réglementation relative à la protection des données nominatives, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi N°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc...) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Le client, qui demeure seul responsable du choix des Prestations et Services, s'assure que ces derniers présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre des Prestations et de l'utilisation des services, compte tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les services sont utilisés pour traiter des données sensibles. Lorsque le prestataire propose des services destinés à permettre au client de réaliser des traitements de données à caractère personnel soumis à des dispositions légales ou réglementaires spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé) il communique au client le périmètre de responsabilité de ce dernier, ainsi que les conditions dans lesquelles le prestataire se conforme auxdits standards ou réglementations.

29.1 Traitements réalisés pour le compte du client

Dans le cas où le prestataire traite, à la demande du client et conformément à ses instructions, des données à caractère personnel pour le compte du client dans les conditions fixées par le RGPD, il convient d'appliquer le document « **Annexe contractuelle RGPD** » qui complète les présentes conditions générales ainsi que tous les contrats conclus avec le prestataire s'agissant de la seule question du traitement et de la collecte des données personnelles.

Le client s'engage à porter à la connaissance de ses salariés et dans le respect des dispositions légales et réglementaires cet état de fait.

29.2 Traitements de EUROINFO

Dans le cadre de son activité, le prestataire collecte les données à caractère personnel du client, qui font l'objet d'un traitement automatisé à des fins (a) de gestion de la relation client du prestataire (facturation, assistance et maintenance des services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc..) et (b) de respect de la réglementation applicable au prestataire (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs). Il appartient au client de porter cet état de fait à la connaissance de ses salariés.

Le prestataire s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. Le prestataire peut toutefois être amené à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, le prestataire s'engage à en informer le client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités. Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le client et le prestataire sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du client et sont conservées par le prestataire pendant toute la durée du contrat et les trente-six (36) mois suivants. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par le prestataire afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le prestataire à ses sociétés apparentées qui interviennent dans le cadre de l'exécution du contrat. Celles-ci ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du client en matière de protection des données à caractère personnel.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'un droit à l'effacement (droit à l'oubli), d'opposition, droit à la limitation du traitement, et d'un droit à la portabilité. Il peut, pour des motifs tenant à une situation particulière, s'opposer au traitement des données le concernant.

Pour exercer ces droits, le client peut adresser un courrier RAR à l'attention de Thomas LESNIK DPO EUROINFO, 265, rue Aimé Césaire, 59121 PROUVY. Il en informe ses collaborateurs et salariés, lesquels joindront à leur courrier la copie d'une pièce d'identité. Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, le client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

30. Garantie légale

Les produits fabriqués et vendus par le prestataire bénéficient de la garantie légale contre tout défaut ou vice caché qui affecterait les produits.

Pour mettre en œuvre la garantie, le client doit préalablement prendre contact avec le service après-vente du prestataire. Le client doit retourner les produits accompagnés de leur facture de vente, qui tient lieu de bon de garantie.

La garantie du prestataire ne s'applique pas aux cas de vices apparents, de défauts et de détériorations provoqués par l'usure naturelle, d'un accident extérieur ou lorsque le vice allégué a pour origine une fausse manœuvre, une négligence, une modification du produit non prévue ni spécifiée, une mauvaise utilisation, une réparation ou un test non appropriés réalisés par le client.

Le client est informé que si le prestataire n'est pas le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, en cas de vice caché du produit, le client devra mettre en œuvre la garantie auprès du fabricant. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée.

31. Garantie commerciale

Le client est expressément informé que si le prestataire n'est pas le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, en cas de dysfonctionnement de quelque nature que ce soit, la responsabilité sera celle du fabricant.

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions de garantie du fabricant des matériels qui lui sont vendus.

A défaut de contrat de maintenance conclu avec le prestataire, en cas de difficulté le client devra se retourner vers le fabricant.

Dans tous les cas, le prestataire ne saurait être tenu responsable en cas de refus du fabricant d'appliquer sa garantie.

Si le prestataire est le fabricant des matériels fournis dans le cadre des présentes, la garantie commerciale sera mise en œuvre avec l'exécution du contrat de maintenance souscrit concomitamment entre les parties.

32. Responsabilité et préjudices

Il est expressément convenu que le prestataire est soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses prestations. D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée par le client qu'en cas de faute prouvée. La responsabilité du prestataire pourra être engagée dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le client.

En aucun cas le prestataire ne sera considéré comme responsable des dommages indirects ou immatériels éventuellement subis par le client.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

La responsabilité du prestataire est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le client.

La responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le client n'a pas lui-même respecté l'intégralité de ses obligations, telles que prévues aux présentes conditions générales et/ou conditions particulières.

Par ailleurs, le client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

Le prestataire décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causée par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre, par le client.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation des présentes conditions générales.

33. Sécurisation des systèmes

Le client doit veiller à définir et mettre en œuvre une politique de sécurité interne à son établissement afin d'interdire toute intrusion ou utilisation frauduleuse dans son système d'information.

A ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour, composée au minimum d'un pare-feu.

Le client doit également définir et appliquer une stratégie de sécurité rigoureuse dans ses établissements, se traduisant pour les utilisateurs par les obligations suivantes :

- interdire aux personnes non autorisées l'accès physique aux équipements ;
- conserver en lieu sûr et non accessible aux tiers les informations confidentielles relatives aux équipements installés (paramétrages, configurations, identifiants, mots de passe, etc...) et ne les communiquer qu'aux seules personnes autorisées ;
- saisir des identifiants/mots de passe personnels à compter de la recette des équipements et/ou à la première utilisation ;
- changer régulièrement le(s) mot(s) de passe des terminaux téléphoniques, de la messagerie vocale et de l'administration du système (au minimum une fois par mois) ;
- pour les terminaux téléphoniques, la messagerie vocale et l'administration du système, proscrire l'usage de mots de passe « simpliste » tels 1234 ; 0000, 1111, 4 derniers chiffre du numéro du poste ou de l'entreprise, etc ;.. ;
- veiller à ne jamais communiquer les mots de passe (autres personnes/collègues, etc...) ;
- veiller à verrouiller au besoin le poste en dehors des périodes d'utilisation (vacances, week-ends, etc...)

Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté les obligations contractuelles mentionnées ci-dessus et s'engage à les mettre en œuvre.

34. Assurances

Les parties déclarent être assurées pour toutes les conséquences dommageables et les actes dont elles pourraient être tenues responsables dans le cadre des présentes auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France.

35. Sous-traitance

Le client autorise le prestataire à faire intervenir tout sous-traitant de son choix. Dans ce cas, le client accepte que le prestataire divulgue auxdits sous-traitants les informations nécessaires à l'exécution des présentes.

Le prestataire s'engage à garantir le respect des obligations de confidentialité prévues aux présentes auprès du sous-traitant choisi.

Le prestataire se réserve la possibilité d'utiliser tout sous-traitant qu'il jugera utile, dès lors que ce dernier présente toutes les qualités requises de professionnalisme et de pérennité.

Le prestataire restera totalement garant vis-à-vis du client de l'ensemble des prestations et obligations à sa charge, visées dans les présentes.

36. Extranet

En cas de mise en place par le prestataire d'un extranet, extension du système d'information du prestataire auprès du client lui permettant d'avoir accès à des informations incluant notamment le suivi des réalisations, commandes ou calendrier, un accès sécurisé via Internet par une connexion sécurisée sera mis à disposition du client avec un accès par mot de passe.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel, et le client s'assurera des conditions de sécurité desdits accès.

Aucune opération ne peut être effectuée par un client sans ses codes d'accès.

Le client s'engage à ne pas divulguer à autrui son mot de passe et est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de son mot de passe et, par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Toute utilisation de l'extranet à partir du mot de passe attribué au client est présumée comme émanant exclusivement du client.

Le client est responsable, dans les termes des présentes conditions générales et selon le droit commun, des actes et agissements de toute personne utilisant son compte, même à son insu, et donc de la préservation de la confidentialité de son identifiant, de son mot de passe et/ou de toute information personnelle qu'il a transmise au prestataire.

Le client s'engage à signaler au prestataire dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son compte, de son pseudonyme ou de son mot de passe dont il aurait connaissance

37. Confidentialité

Toutes les informations, documents, données et éléments communiqués par les parties dans le cadre du contrat sont présumés confidentiels, et notamment toutes les informations relatives au savoir-faire, aux méthodes et aux expériences des parties, que ces informations, documents ou données aient été délivrés par écrit, oralement ou par tout autre moyen et quelle que soit la forme ou le support.

L'obligation de confidentialité doit être entendue par les parties comme l'interdiction absolue de communiquer lesdits éléments sauf à partager les informations, documents, données et éléments avec le personnel permanent ou non-permanent, les prestataires et les sous-traitants dont l'intervention est nécessaire pour la bonne exécution du contrat.

Chaque partie se porte garante du respect de cette confidentialité par son personnel permanent ou non-permanent, ses prestataires et ses sous-traitants et d'une manière générale par tout tiers qui devrait connaître ces informations, au besoin par la conclusion d'un accord de confidentialité.

Les parties s'engagent naturellement à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles ;
- ne pas utiliser les informations confidentielles pour un usage autre que celui de l'exécution du présent contrat ;
- éviter que ces informations confidentielles ne soient copiées, reproduites, dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes ;
- protéger les informations confidentielles par des mesures appropriées notamment techniques (habilitation...) à ce que les accès soient tracés et que

les matériels nomades soient équipés de moyens adaptés (restriction d'accès, chiffrement, effacement à distance...);

- maintenir les mentions relatives à la confidentialité figurant sur les différents éléments et documents communiqués, qu'il s'agisse d'originaux ou de copies.

- former leur personnel, et particulièrement celui qui aura accès aux informations, documents, données et éléments confidentiels, aux règles de sécurité et de confidentialité.

Les parties s'engagent à respecter cette obligation de confidentialité pendant la durée des présentes et 1 (un) an à compter de sa date d'expiration.

Toute violation des obligations prévues dans la présente clause constitue une faute lourde.

En aucun cas, la présente clause de confidentialité n'a pour effet de modifier ou lever les obligations légales de secret auxquelles les parties pourraient être tenues (secret professionnel, secret défense, secret de fabrique...)

Le caractère confidentiel ne s'applique pas aux informations connues de la partie réceptrice préalablement à sa communication, à celles obtenues de tiers par des moyens légitimes et sans obligation de secret, à celles développées indépendamment, ou encore à celles rendues publiques par la partie qui les a communiquées.

38. Hygiène et sécurité

Les parties se conforment aux dispositions du décret n°92-158 du 20 février 1992 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

Le prestataire s'engage à prendre connaissance, à respecter et à faire respecter par son personnel et son sous-traitant éventuel les consignes d'accès, d'hygiène et de sécurité de l'établissement du client, le règlement intérieur du client ainsi que, le cas échéant, le plan de prévention, les procédures, guides ou conditions d'intervention des entreprises extérieures propres au client, et plus largement toute autre information concernant l'hygiène, la sécurité et la sûreté.

Le prestataire s'engage à fournir à son personnel, le cas échéant, le matériel de protection individuelle adapté à leur tâche.

Le client se réserve le droit de procéder à l'éviction immédiate de toute personne qui ne respecterait pas les consignes d'accès, d'hygiène et de sécurité applicables.

Le prestataire s'engage à signaler au client, dès qu'il en a connaissance, tout accident survenu sur le lieu d'exécution des prestations dont serait victime l'un des membres de son personnel ou de son sous-traitant, ainsi que tout incident dont les conséquences pourraient être néfastes pour la sécurité du personnel, du matériel et/ou de l'environnement.

39. Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangés entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

40. Bonne foi

Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

41. Tolérance – renonciation

Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation ou un manquement à l'une des

obligations reprises dans les présentes n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis ni ne saurait s'interpréter pour l'avenir comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

42. Références commerciales

Le prestataire pourra citer le nom du client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

43. Nullité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Dans une telle hypothèse néanmoins, les parties conviennent de se concerter et de tout mettre en œuvre afin d'intégrer dans le contrat une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des parties telle qu'exprimée dans la clause initiale, et ce, dans le respect des dispositions légales et règlements applicables.

44. Domiciliation

Pour l'exécution des présentes, et sauf dispositions particulières, les parties conviennent de s'adresser toute correspondance à leurs sièges sociaux respectifs.

45. Loi applicable et Compétence juridictionnelle

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige qui naîtrait du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, par l'envoi préalable à toute action en Justice, en courrier recommandé avec accusé de réception, d'une mise en demeure faisant part de la survenance d'un litige. Passé un délai de 10 (dix) jours suivant l'envoi du courrier susvisé, toute partie pourra engager toute procédure utile.

EN CAS DE LITIGE RELATIF AUX PRESENTES CONDITIONS, LA COMPETENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE VALENCIENNES, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU POUR LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.