

# ECP INFORMATIQUE

## Conditions Générales de Vente et de Services

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») de la société ECP Informatique, Société à Responsabilité Limitée, au capital de 58 000,00 euros, immatriculée au RCS de Cahors sous le numéro 420 991 226, ci-après dénommée « **l'Entreprise** », s'appliquent à tout client ayant la qualité de professionnel ainsi qu'aux professionnels visés à l'article L221-3 du Code de la Consommation, ci-après désigné le « **Client** ». Par conséquent, tout professionnel contractant à distance ou hors établissement, et dont « l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq », se voit appliquer les dispositions relatives aux consommateurs. Les présentes CGV couvrent toutes les prestations qui entrent dans son champ d'activité, et notamment la conception et la vente de logiciels, la formation à l'utilisation de logiciels ou encore leur maintenance.

L'Entreprise est spécialisée dans la conception de logiciels adaptés à diverses activités professionnelles. Elle s'efforce de proposer un outil 100% personnalisable pour répondre aux problématiques quotidiennes du Client.

### Article 1 : Clause Générale

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente à l'exclusion de tous autres documents, tels que prospectus, émis par l'Entreprise et qui n'ont qu'une valeur indicative. En conséquence, toutes les ventes ou prestations effectuées par l'Entreprise sont soumises aux présentes CGV qui priment de plein droit sur toutes autres dispositions figurant sur les documents du Client, sauf accord exprès de l'Entreprise. Le fait que l'Entreprise ne s'en prévaille pas à un moment donné ne vaut pas renonciation à le faire plus tard.

Un devis, ses éventuels avenants, et les études techniques spécifiques constituent les conditions particulières des prestations à réaliser. En cas de différence, les conditions particulières priment sur les présentes CGV.

### Article 2 : Information précontractuelle

Préalablement à la signature du devis, le Client reconnaît avoir eu communication, de manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements nécessaires et en particulier, les caractéristiques essentielles des biens et prestations proposées, le prix, le délai d'exécution et les informations relatives aux garanties légales.

### Article 3 : Confidentialité

Les études, projets et documents remis ou envoyés par l'Entreprise dans le cadre de sa mission de conseil et/ou de formation, demeurent sa propriété. Ils ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelque motif que ce soit par leur destinataire qu'avec l'autorisation écrite du chef d'entreprise.

Le Client autorise l'Entreprise à utiliser ses fichiers sauvegardés afin d'effectuer des mises à jour adaptées au dossier ou tous travaux de dépannage de celui-ci. L'Entreprise s'engage à ne divulguer aucun des renseignements confidentiels et à utiliser les fichiers du Client en garantissant leur intégrité, confidentialité et sécurité. Sauf demande expresse du client, les fichiers exportés seront supprimés par l'entreprise au plus tard un an après l'intervention de dépannage.

### Article 4 : Offre et Devis

L'offre s'entend du devis et des études techniques spécifiques. L'offre est valable à compter de sa date de remise au client et durant le délai inscrit sur le devis. Si avant l'acceptation du devis, le client apporte une ou des modifications, l'entreprise se réserve le droit de les refuser ou de proposer une nouvelle offre qui spécifiera de nouveau sa période de validité. L'acceptation de l'offre par le client se matérialise par la signature du devis par le client et son acceptation des présentes CGV dans le délai précisé au devis.

Suivant le contexte économique, la disponibilité du matériel peut être fluctuante. Aussi, en cas d'indisponibilité du matériel défini au devis, l'Entreprise fera tout son possible pour trouver un produit de substitution. Le Client s'engage à régler la différence de prix entre le produit de remplacement et le produit initialement convenu.

Dans le cas où l'Entreprise serait dans l'impossibilité de trouver un produit de remplacement, le devis serait suspendu (sous réserve d'une attestation de réapprovisionnement du fournisseur) ou résilié sans frais. L'acompte sera reversé au Client.

Dans le cas où la réalisation de la prestation est subordonnée à la fourniture de documents ou à la réalisation d'une action par le Client, le devis sera signé sous conditions suspensives. Ces conditions seront expressément mentionnées au devis. Ainsi, tant que le Client ne s'est pas exécuté, le délai de réalisation de la prestation de l'Entreprise est suspendu.

### Article 5 : Avenants – Prestations supplémentaires ou urgentes

Toutes les modifications apportées au devis et toutes les prestations supplémentaires feront l'objet d'avenants sur le devis initial ou adjoints au devis initial, et seront signés entre l'Entreprise et le Client en spécifiant les modifications de coûts et de délais.

L'Entreprise est habilitée à prendre en cas d'urgence, toutes dispositions conservatoires nécessaires, sous réserve d'en informer le Client.

### Article 6 : Transport et livraison des matériels

Le délai de livraison n'est donné qu'à titre indicatif. En aucun cas le retard ne peut entraîner la résiliation de la commande.

Les marchandises sont livrées par un transporteur ou sont directement acheminées par l'un de nos techniciens lors de sa venue.

Le transport de marchandises opéré par le transporteur relève de sa responsabilité. Les marchandises sont réputées livrées à l'adresse précisée par le Client, où il lui appartient de les enlever. Les marchandises expédiées le sont aux frais et risques du Client. Il lui appartient de vérifier les marchandises à réception et d'exercer, s'il y a lieu, des recours contre les transporteurs dans le délai de deux jours et d'en informer l'Entreprise dans le même délai. A défaut de réserves expressément émises par le Client lors de la livraison, les Produits délivrés par l'Entreprise seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

### Article 7 : Réception du matériel

Le Client s'oblige à effectuer les tests nécessaires pour vérifier la conformité du matériel livré avec l'objet de la commande. Il s'assure de stocker le matériel livré dans un espace sain et de vérifier la conformité de ses locaux

et installations électriques nécessaires à la bonne marche dudit matériel.

### Article 8 : Droit de rétractation

Le présent article est applicable aux seuls clients relevant de l'article L221-3 du Code de la Consommation.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur après la livraison (article L221-28 du Code de la Consommation).

Pour toute intervention urgente, le client ne bénéficie pas du délai de rétractation (article L221-28 du Code de la Consommation).

Dans le cadre de la vente d'un bien avec prestation d'installation, le délai de rétractation expire quatorze (14) jours à compter de la signature du devis par le Client. Conformément au Code de la Consommation, le jour de la réception du bien ou de la signature du devis n'est pas compté dans le délai de rétractation. Le délai commence à courir la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la première heure du dernier jour du délai. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer un courrier par lettre recommandée avec avis de réception au siège social de l'entreprise (formulaire à compléter disponible sur le site internet de l'Entreprise).

Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception par l'Entreprise du courrier du Client lui signifiant l'exercice de son droit de rétractation.

### Article 9 : Retour des matériels

Tout matériel retourné sous garantie commerciale, pour cause de défectuosité, devra être obligatoirement accompagné d'un document (facture par exemple) prouvant la date de mise en service du matériel. Tout matériel retourné sans l'un de ces documents, signés et datés, sera exclu du bénéfice de la garantie. Par ailleurs, le matériel retourné devra être accompagné d'une description précise de la défaillance présumée, signée du Client. L'Entreprise assurera seule la charge des frais de transport du matériel retourné.

### Article 10 – Garanties légales

L'Entreprise garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et des Produits et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services et Produits à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Cette garantie est limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice. Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer l'Entreprise, par LRAR ou courriel avec accusé réception, de l'existence des vices dans un délai maximum de 30 jours à compter de leur découverte.

L'Entreprise rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de l'Entreprise serait retenue, la garantie de l'Entreprise serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

#### **Article 11 : Prix de vente- Paiement**

Les produits et services sont vendus au Client selon le tarif en vigueur à la prise de commande tels qu'indiqués dans le devis. Les prix indiqués sont hors taxes.

Les contrats de maintenance seront révisés annuellement à la date anniversaire du contrat, en application d'un coefficient de frais généraux compris entre 3 et 6 %.

Sauf clause contraire dûment acceptée par l'Entreprise, les factures sont payables sous 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Un escompte de 3% sera appliqué en cas de règlement total à la commande. Dans le cas contraire, un acompte de 60% sera demandé à la réservation et le paiement du solde à l'installation de l'application.

Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure, dès le jour suivant la date de règlement prévu, l'application de pénalités de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal ainsi que le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (art L441-10 du Code de Commerce).

#### **Article 12 : Clause de réserve de propriété**

L'Entreprise conserve la propriété des matériels livrés jusqu'au complet règlement de leur prix par le Client. Le défaut de paiement de ces biens pourra entraîner une revendication des biens concernés.

Le Client ne peut donner un gage ou transférer à titre de garantie, la propriété des marchandises livrées, avant le complet règlement de celles-ci. Le Client s'interdit de revendre les marchandises livrées s'il se trouve en état de cessation de paiement ou d'insolvabilité.

En cas de saisie ou de toute intervention d'un tiers, le Client est tenu d'en aviser immédiatement l'Entreprise.

Le Client supportera seul la charge des risques en cas de perte ou de destruction de marchandises. Il est entendu que cette convention sera applicable à toutes affaires traitées entre l'Entreprise ou le Client.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, à la livraison, des risques de perte ou de détérioration des biens ou des dommages dont il serait la cause.

#### **Article 13 : Responsabilité**

L'Entreprise ne sera tenue à aucune indemnisation envers le Client pour tout préjudice subi alors qu'elle aurait agi avec les diligences habituelles requises par la profession, et que les dysfonctionnements constatés auraient pour origine une mauvaise utilisation des systèmes, un mauvais paramétrage de l'utilisateur, une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique.

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait excéder le montant de la facture. L'Entreprise ne sera pas tenue des dommages indirects éventuels.

#### **Article 14 – Maintenances**

Le forfait maintenance du logiciel est automatiquement inclus pour une durée de 12 mois dans le devis d'installation du logiciel. La prestation de maintenance est ensuite reconduite automatiquement par l'envoi d'une facture détaillant les prestations comprises un mois avant le renouvellement. Cette facture est dénonçable pendant 30 jours par mail ou courrier. Les redevances annuelles seront révisées en fonction de l'évolution de la configuration, de l'adjonction de modules complémentaires et en application de l'article 11 des présentes CGV.

Le contrat de maintenance « protections » est conclu pour une durée de 12 mois, avec des prélèvements mensuels ou annuel. Le détail des prestations est mentionné sur le devis puis la facture. Il est tacitement reconduit avec la possibilité de le dénoncer sous 30 jours avant la date anniversaire du contrat, et révisé en application de l'article 11 des présentes CGV.

La formule « contrat+ » regroupe les services des deux maintenances ci-dessus et est conclue pour une durée de 36 mois, avec un engagement ferme de 24 mois. Les prélèvements sont mensuels ou annuels. Le contrat peut être dénoncé un mois avant la nouvelle échéance. Le contrat sera révisé en application de l'indice de variation déterminé à l'article 11 des présentes CGV.

Quel que soit le contrat de maintenance choisi, l'Entreprise décline toute responsabilité en cas de piratage informatique qui pourraient conduire à la perte de données de l'Entreprise tels que les rançongiciels ou ransomware.

#### **Article 15 – Vente et installation de logiciels**

L'Entreprise conçoit ses propres logiciels adaptés à différents secteurs d'activité. Elle prend soin de conseiller au mieux le Client sur le choix de ce logiciel. Il s'agit d'une obligation de moyens. En aucun cas, l'Entreprise ne sera responsable d'un mauvais choix de logiciel, de son inadaptation selon l'évolution de la structure ou tout changement de gestion interne du Client.

L'Entreprise se charge de l'installation de ses logiciels. Tout dysfonctionnement constaté ou erreur relevée par le Client dans l'année suivant l'installation devra être signalé à l'Entreprise qui interviendra dans les meilleurs délais. L'Entreprise ne pourra pas être responsable d'anomalies ou erreurs qui n'auraient pas été signalées par l'utilisateur.

En l'absence de contrat de maintenance signé à l'issue de la première année suivant l'installation, l'Entreprise ne sera pas responsable de tout désagrément, dysfonctionnement ou mauvaise manipulation du fait du Client ou d'un tiers, intervenu sur le logiciel.

L'Entreprise propose une personnalisation du logiciel en y apportant des aménagements spécifiques. Cette prestation est détaillée de manière exhaustive dans le devis. Toute autre prestation, ne figurant pas au devis, ne relève pas des obligations contractuelles de l'Entreprise et sera considérée comme une nouvelle prestation devant faire l'objet d'un avenant au présent devis.

Les sauvegardes sont à la charge du client qui doit régulièrement les effectuer et les vérifier. Les logiciels vendus par l'Entreprise doivent faire l'objet d'une surveillance des résultats par un organisme tiers chargé de les valider (Experts-comptables, commissaires aux comptes, etc...).

En ce qui concerne les logiciels rattachés à la plateforme Chorus, l'Entreprise ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité du service Chorus pour des raisons de maintenance, mises à jour ou saturation.

#### **Article 16- Formation**

Les formations se déroulent dans les locaux du Client. Les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de leur société.

La formation délivrée par l'Entreprise apporte un socle de compétences quant à l'utilisation du logiciel. Tout défaut d'utilisation ou de manipulation de ce dernier par la personne formée ne saurait reporter la responsabilité sur l'Entreprise.

#### **Article 17– Force majeure**

Si l'Entreprise ne pouvait pas exécuter normalement l'une quelconque de ses obligations en raison d'un fait aléatoire qu'il ne pourrait pas maîtriser, il fera ses meilleurs efforts pour faire face à la situation.

Les obligations de l'Entreprise sont susceptibles d'être suspendues en cas de survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

#### **Article 18 – Protection des données à caractère personnel**

Les données personnelles collectées par l'Entreprise sont enregistrées dans son fichier clients. L'ensemble des informations collectées sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat et seront utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client, le traitement des commandes, des livraisons ou encore des paiements. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des prestations demandées ou à l'exercice d'une prérogative légale.

L'accès aux données à caractère personnel est limité aux salariés de l'Entreprise habilités à les traiter. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'Entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'Entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense...).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés directement par écrit, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, auprès du Responsable de Traitement de l'Entreprise, Monsieur Pierre-Jean CAYRE à l'adresse suivante : 1 AV. PHILBERT DELPRAT 46100 FIGEAC. En cas de difficultés, le Client peut également contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Client peut également s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr)

#### **Article 19 – Litiges**

Pour toute contestation, quelle qu'en soit la nature, les juridictions compétentes seront celles du lieu où est établi le siège social de l'Entreprise, c'est-à-dire celles relevant du ressort des Tribunaux de Cahors.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

*A l'attention de la Société ECP INFORMATIQUE- 1 Avenue Philibert DELPRAT, 46100 FIGEAC*

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

.....

*Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....*

*Nom du professionnel : .....*

*Adresse du professionnel :*

.....

.....

*Signature du professionnel (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :*

*Date : .....*

*(\*) Rayez la mention inutile*