



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICE

CLIENTS PROFESSIONNELS

PREAMBULE

Les prestations sont réalisées par la société IGUANE INFORMATIQUE, Société à responsabilité limitée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 522 851 195, dont le siège social est situé 56 Boulevard Pierre et Marie Curie, 31200 Toulouse.

Lesdites prestations sont soumises aux Conditions Générales de Prestations de Services qui prévalent sur toute condition du client, sauf dérogation formelle et expresse de la société IGUANE INFORMATIQUE.

Ainsi, la société IGUANE INFORMATIQUE sera dénommé ci-après « *le Prestataire* ».

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de prestations de service constituent, conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles « **IGUANE INFORMATIQUE** » fournit aux **Clients professionnels** qui lui en font la demande, par contact direct ou via un support papier, les services suivants :

- **L'INSTALLATION D'UN PARC INFORMATIQUE**
- **RECUPERATION DE DONNEES EN FONCTION DE L'ETAT DU DISQUE DUR**
- **L'INSTALLATION DE SOLUTION DE SAUVEGARDE DISTANTE OU LOCALE**
- **MISE EN SERVICE DE SOLUTION VPN POUR L'ACCES A DISTANCE A SES FICHIERS**
- **L'INSTALLATION DES LOGICIELS METIERS**
- **LA MISE EN PLACE D'UN ANTIVIRUS ET PAREFEU**
- **L'INSTALLATION D'UN SYSTEME D'EXPLOITATION AINSI QUE CES LOGICIELS**
- **SOLUTION DE MESSAGERIE COLLABORATIVE AVEC MICROSOFT EXCHANGE**
- **SOLUTION DE VIDEOCONFERENCE SALLE VIRTUELLE**

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Prestation de service sont systématiquement communiquées à tout Client, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Toute commande de Service implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Prestation de service.

Les renseignements figurant sur les prospectus et tarifs du Prestataire sont données à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

ARTICLE 2 : OBLIGATION DES PARTIES

2-1 OBLIGATION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à :

- Intervenir à partir d'une demande émanant d'un responsable des personnels du Client dans un délai raisonnable de 48 heures maximum et proposer des solutions adaptées à l'utilisation des usagers.
- Assurer la résolution des problèmes informatiques et résoudre les difficultés techniques.
- Assurer une sécurisation et confidentialité des données des accès (sauvegarde des données, lutte contre les virus informatiques ...) et du réseau interne.
- Assurer la relation interface avec le ou les fournisseur(s) des matériels et réseaux implantés sur le site pour les interventions de dépannage.
- Assurer la prévention liée aux problèmes d'accès sur le réseau internet pour pallier aux problèmes des différents types d'utilisateurs.
- Développer plus généralement une fiabilisation et une évolution des systèmes informatiques utilisés par le Client.

Chaque intervention effectuée par le technicien chez le Client sera inscrite dans le tableau de suivi d'intervention.

Ce tableau récapitulatif des interventions réalisées pourra être remis en fin de contrat ou sur simple demande.

En cas de besoin de remplacement de matériel ou de pièces détachées, le Prestataire demandera l'accord préalable du Client sous forme de devis.

2-2 OBLIGATION DU CLIENT

Le Client s'engage à verser la somme convenue dans la convention au Prestataire dans les délais acceptés.

Le Client s'engage à laisser le Prestataire accéder librement et sans danger aux matériels, ainsi qu'à mettre à sa disposition toute la documentation technique dont il dispose sur le matériel et le système.

ARTICLE 3 : COMMANDES

Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, 10 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture de Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de 7 jours avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 20% du prix total HT des Services sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

La commande ne sera validée que par le versement du Client au Prestataire d'un acompte correspondant à 40% de la commande.

ARTICLE 4 : TARIFS

Les prestations de services sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le barème du Prestataire le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client, comme indiqué à l'article « *Commandes* » ci-dessus.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client conformément aux dispositions de l'article L 441-6, II du Code de commerce.

ARTICLE 5 : CONDITIONS DE REGLEMENT

5.1 – DELAIS DE REGLEMENT

Le prix est soit payable en un seul versement, soit selon un échéancier.

Si un échéancier est accepté celui-ci sera mentionné sur le devis.

Si aucun échéancier n'est mentionné :

Le prix est payable en totalité et en un seul versement à la signature du contrat, telle que défini aux présentes Conditions Générale de Prestation de service, arrêté d'un commun accord entre le Client et le Prestataire lors de la négociation commerciale.

Si un échéancier est prévu :

Le prix sera payable selon l'échéancier suivant : 12 virements bancaire ou chèques, payable chaque début de mois, avant le 10 du mois, comme précisé sur la facture adressée au Client.

Le tarif de l'heure supplémentaire de dépannage sera de 75€ H.T. et de 20€ H.T. de frais de déplacement, payable sur présentation de facture

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés :

- par virements bancaires
- par chèque bancaire
- en espèces

5-2. PENALITES DE RETARD

Les pénalités ayant pour assiette les sommes dues par le Client doivent être calculées sur la base du prix TTC figurant sur la facture et non sur le prix HT.

Toute somme exigible non payée à la date prévue produira, de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à trois fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€.

Nonobstant le paiement des intérêts, le Prestataire pourra user de sa faculté de résiliation prévue à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Prestation de service, en cas de retard de paiement.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations et de diminuer d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

5-3. ABSENCE DE COMPENSATION

L'article L 442-6-I, -8° du Code de commerce précise qu'aucune compensation ne peut être effectuée par le Client entre des pénalités éventuelles de retard de fourniture des prestations ou de non-conformité des services, d'une part, et les factures de vente, d'autre part, sauf à en avoir préalablement informé le Prestataire et à condition que la dette soit certaine, liquide et exigible.

Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client au Prestataire au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

ARTICLE 6 : MODALITES DE FOURNITURE DES SERVICES

La convention dûment signée entre les parties mentionne expressément le délai dans lequel les Services seront fournis.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Services n'excédant pas un délai raisonnable.

En cas de retard excessif, le Client pourra demander la résolution du contrat.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

Les Services seront fournis au lieu défini par les parties dans la convention.

En cas de modification de la localisation ou de demandes spécifiques, du Client concernant la fourniture des services, la fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis de 1 mois et dans un délai de 1 mois, aux frais exclusifs de ce dernier.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE – GARANTIE

Les Services fournis par le Prestataire sont conformes à leur description dans le devis préalablement établi à la commande.

Il appartient au Client de prouver toute non-conformité éventuelle.

Le Client, en sa qualité de professionnel, est seul responsable de la consultation et du choix des Services fournis par le Prestataire.

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

LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE NE PEUT ETRE ENGAGEE QU'EN CAS DE FAUTE OU DE NEGLIGENCE PROUVEE ET EST LIMITEE AUX PREJUDICES DIRECTS A L'EXCLUSION DE TOUT PREJUDICE INDIRECT, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT.

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

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

EN TOUT ETAT DE CAUSE, AU CAS OU LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE SERAIT RETENUE, LA GARANTIE DU PRESTATAIRE SERAIT LIMITEE AU MONTANT HT PAYE PAR LE CLIENT POUR LA FOURNITURE DES SERVICES.

ARTICLE 8 : DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (*même à la demande du Client*) en vue de la fourniture des services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Les éléments transmis par le Client restent sa propriété.

Il appartiendra à chaque Partie de veiller à ce que ses traitements de données personnelles interviennent conformément à la Loi du 6 janvier 1978, dite « Loi Informatique et Liberté », ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données.

Au cas où le Prestataire serait amené à utiliser des logiciels appartenant au Client ou des logiciels dont l'utilisation a été concédée par des tiers au Client, le Prestataire s'interdit formellement de les utiliser à d'autres fins que l'exécution de la convention.

Il est de la responsabilité du Client de prendre en compte toute autorisation à des tiers relative à des contrats de licence conclus par ce dernier.

Le Client se réserve la possibilité de procéder à tout moment à des contrôles du strict respect par le Prestataire des dispositions du présent article et ceci même sans l'en informer au préalable.

ARTICLE 9 : IMPREVISION

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Fourniture de Services du Prestataire au Client.

Le Prestataire et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurerait au-delà de 3 mois, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article «Résolution pour Imprévision».

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 15 jours.

Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article «Résolution pour force majeure».

ARTICLE 11 : RESOLUTION DU CONTRAT – RESILIATION DU CONTRAT

11-1 RESOLUTION POUR IMPREVISION

La résolution pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que 30 jours après la réception d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

11-2 RESOLUTION POUR FORCE MAJEURE

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

11-3 RESILIATION ANTICIPEE

En cas de manquement par l'une des parties à l'un de ses engagements contractuels, l'autre partie peut résilier de plein droit et à ses risques et périls le contrat un mois après mise en demeure adressée à la partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 12 : LITIGES

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les cinq jours à compter de l'envoi la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties.

Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai de dix jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LE PRÉSENT CONTRAT ET LES ACCORDS QUI EN DÉCOULENT POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉOLUTION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

ARTICLE 13 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de TOULOUSE.

ARTICLE 14 : LANGUE DU CONTRAT – DROIT APPLICABLE

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Prestations de Services sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Le règlement général sur la protection des données (RGPD), impose une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible des personnes concernées.

Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD.

La société IGUANE INFORMATIQUE susmentionnée est la responsable du traitement des informations personnelles collectées et traitées.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de prestation de service emporte le consentement pur et simple du Client au traitement de ses données personnelles.

La société IGUANE INFORMATIQUE collecte les informations personnelles du Client afin de lui proposer et d'améliorer continuellement ses produits et services.

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Les informations demandées ont un caractère obligatoire, à défaut de réponse, la commande éventuelle ne pourra pas être traitée.

IGUANE INFORMATIQUE conserve les informations personnelles du Client afin de lui permettre d'utiliser en continu les services du Prestataire, pour une durée nécessaire à la réalisation des finalités pertinentes, pour une durée nécessaire à la réalisation d'obligations légales comme par exemple des obligations fiscales ou comptables, ou pour toute autre durée qui aura pu être communiquée au Client.

Ces données ne seront pas transférées vers un Etat non membre de l'Union européenne et seul la société IGUANE INFORMATIQUE aura accès à ces données.

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par l'éditeur aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

Le Client, sous réserve des limites prévues par la réglementation en vigueur, dispose de plusieurs droits à l'égard du traitement de ses données :

- Le droit d'être informé sur l'utilisation de ses informations personnelles.
- Le droit d'accéder aux informations personnelles que le Prestataire détient sur lui.
- Le droit de demander la correction d'informations personnelles erronées que le Prestataire a sur lui.
- Le droit de demander que le Prestataire efface les données, ou qu'il arrête de les traiter ou de les collecter, dans certaines circonstances.

- Le droit de s'opposer au traitement de ses données notamment en vue de lui adresser des messages de marketing direct.
- Le droit de demander que le Prestataire lui remette ses données ou qu'il les transfère à un autre fournisseur de service (*droit à la «portabilité »*).
- Le droit de décider du sort de ses Données Personnelles après sa mort.
- Le droit de se plaindre auprès de l'autorité nationale en charge de la protection des données la CNIL, Commission nationale de l'informatique et des libertés. CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07

Pour toute question et/ou pour exercer ses droits, le Client peut s'adresser au Prestataire en mentionnant son nom, adresse postale, adresse e-mail.

Si le Client l'a préalablement accepté, il pourra recevoir des emails ou des SMS marketing de la société IGUANE INFORMATIQUE dont il pourra se désinscrire, pour les emails, en cliquant sur le lien de désinscription figurant au bas de chaque e-mail reçu et pour les SMS en cliquant sur STOP dans chaque SMS reçu.

Il est également précisé que le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

Si le Client ne souhaite pas que les coordonnées le concernant soient réexploitées à des fins commerciales, il doit en informer le service responsable du traitement.

ARTICLE 16 : ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services sont expressément agréées et acceptées par le Client par la signature du devis, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.