

Mise à jour le 03/01/2017

Conditions générales de vente et de prestations de service

Préambule

La société ANDRIA IT, ci-après désignée ANDRIA IT commercialise du matériel informatique en qualité de distributeur ou d'éditeur ainsi que des prestations de service de maintenance informatique, d'infogérance, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application hébergée en mode ASP ou SaaS etc.

ARTICLE 1 – Champ d'application – Définitions

1.1 – Définitions : A chaque fois qu'elles seront utilisées dans le corps des présentes Conditions Générales, les expressions ci-dessous auront la définition suivante :

« Produits » désigne le matériel et les fournitures informatiques, et/ou les logiciels commandés par le Client ;

« Prestations » désigne les prestations de services commandées par le Client à savoir les prestations de maintenance informatique, d'infogérance, de formation, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, de fourniture d'application hébergée en mode ASP ou SaaS etc.

« Client » désigne l'entité qui souscrit l'Offre (ou Devis) de la société ANDRIA IT ;

« Offre (ou Devis) » désigne la proposition commerciale précisant les termes et conditions spécifiques de l'Offre (ou Devis) de ANDRIA IT : les Produits et /ou Prestations souscrits (avec le cas échéant des annexes descriptives des Prestations (périmètre, exclusions, pré-requis, description, ..), le prix, la durée du contrat, le cas échéant les délais et lieu de livraison/installation,... et la durée de validité de l'Offre (ou Devis).

« Commande » désigne la souscription à une Offre (ou Devis) de ANDRIA IT ;

« Conditions Générales » désigne le présent document qui régit les relations commerciales de ANDRIA IT et du Client ;

« Conditions Particulières » désigne les documents précisant les termes et conditions propres à certaines catégories de Produits et de Prestations ; elles complètent les dispositions des Conditions Générales.

« Partie(s) » désigne individuellement ou ensemble ANDRIA IT et le Client ;

1.2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les ventes de Produits et Prestations conclues par la société ANDRIA IT.

Elles s'appliquent quelques soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat sur lesquelles les présentes Conditions Générales prévalent.

Les termes et conditions spécifiques à chaque Offre (ou Devis) de ANDRIA IT sont décrits dans l'Offre (ou Devis) (ou Devis) correspondant et le cas échéant les conditions particulières applicables aux Produits et/ou Prestations en question.

Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance : l'Offre (ou Devis) (ou Devis), les Conditions Particulières, et les Conditions Générales. En cas de contradiction entre eux, les documents contractuels prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus.

Ils annulent et remplacent tout document contractuel signé antérieurement entre les parties ayant le même objet et en cours d'exécution.

Toute Commande implique l'acceptation sans réserve et l'adhésion pleine et entière du Client aux Conditions Générales et le cas échéant aux Conditions Particulières relatives aux Produits et/ou Prestations commandés.

Il ne peut être dérogé aux Conditions Générales et Particulières, ainsi qu'aux termes de l'Offre (ou Devis), que par un écrit émanant de ANDRIA IT.

Les Conditions Générales et particulières sont communiquées à toute entité qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande, et sont disponibles sur le site Internet de ANDRIA IT.

Tout autre document que les Conditions Générales, les Conditions Particulières ou l'Offre (ou Devis), notamment tout catalogue, prospectus, publicité, émis par ANDRIA IT n'a qu'une valeur indicative et informative, non contractuelle.

ANDRIA IT se réserve le droit de modifier tout ou partie des dispositions de ses Conditions générales ou particulières. **Il est convenu expressément que toute nouvelle version sera opposable au Client un mois après son envoi par courrier, sauf opposition du Client avant l'expiration de ce délai.**

ARTICLE 2 – Commandes

2.1 – ANDRIA IT établit une Offre (ou Devis). L'acceptation de cette Offre (ou Devis) par le Client avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande.

Le Client déclare avoir obtenu de la part de ANDRIA IT toutes les informations nécessaires quant aux Produits et Prestations proposés, à leurs caractéristiques, leurs performances et leurs limites techniques. Il déclare que les Produits et/ou Prestations commandés correspondent bien à ses besoins.

2.2 – Toute Commande est irrévocable, sauf modification ou annulation acceptée par écrit par ANDRIA IT.

En cas d'annulation acceptée par ANDRIA IT, l'acompte versé à la Commande sera de plein droit acquis à ANDRIA IT et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement, ce sans préjudice de tous dommages et intérêts dus en réparation du préjudice subi par ANDRIA IT.

2.3 – Si lors d'une précédente commande, le Client s'est soustrait en tout ou partie à son obligation de payer le prix prévu, ANDRIA IT pourra légitimement refuser de lui remettre une Offre (ou Devis) ou de valider toute nouvelle Commande à moins que ledit Client ne fournisse les garanties nécessaires.

ARTICLE 3 – Durée du contrat en matière de Prestations

La durée initiale du contrat est, sauf dispositions spécifiques, de 12 mois. Elle court à compter de la date précisée dans les conditions particulières applicables ou l'Offre (ou Devis).

A l'issue de cette durée, le contrat se renouvelle par tacite reconduction par période de 12 mois sauf dénonciation par l'une des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, 3 mois avant le terme de la période en cours.

En cas de résiliation avant le terme prévu, à l'initiative ou pour faute du Client, quelle qu'en soit la cause (sauf manquement prouvé de ANDRIA IT à ses obligations contractuelles), le Client est automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement.

ARTICLE 4 – Tarifs – Modalités de règlement – Clause pénale

4.1- Tarifs : Sauf dispositions spécifiques, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la livraison. Les prix indiqués par ANDRIA IT dans son Offre (ou Devis) sont ainsi susceptibles de révision notamment en cas de variation des tarifs de ses fournisseurs. En cas d'augmentation du prix HT égale ou supérieure à 10% par rapport au prix figurant dans l'Offre (ou Devis), le Client peut annuler la Commande, mais dans sa totalité seulement, sans indemnité ni dommages-intérêts pour l'une ou l'autre des parties.

Les tarifs s'entendent nets, hors taxe, et hors frais de livraison, de manutention, et le cas échéant de déplacement des personnels de ANDRIA IT. La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe. ANDRIA IT est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait.

Pour les Prestations, il est convenu que le prix est révisé de plein droit et sans formalités, chaque année à la date d'anniversaire du Contrat, dans la limite de 2,5 fois l'indice SYNTEC (réf. INSEE), selon la formule suivante :

$$P = P_0 + (P_0 \times 2,5 \times (S - S_0)) / S_0$$

P = prix révisé hors taxes

P₀ = prix hors taxes en vigueur avant révision

S = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-1

S₀ = valeur de l'indice du SYNTEC de novembre n-2.

En cas de suppression de cet indice pour quelque cause que ce soit, il lui sera de plein droit substitué un indice de remplacement proche et en rapport avec l'activité de ANDRIA IT. Le Client ne pourra contester ce nouvel indice que pendant le mois suivant la date d'envoi du courrier lui notifiant les prix révisés. En cas de contestation, l'indice de remplacement sera déterminé par un expert désigné d'un commun accord entre les parties ou à défaut par le Président du Tribunal de commerce de Nanterre saisi à la requête de la partie la plus diligente. Les frais seront partagés par moitié entre les parties.

4.2 – Modalités de règlement

Le prix est, sauf dispositions spécifiques, payable en totalité à 30 jours à compter de la date de la commande.

Les paiements peuvent être payés soit par chèque, soit par virement bancaire. La commande ne sera validée qu'à réception du paiement.

Pour les commandes de matériel d'une valeur totale supérieur à 10000€ HT, un acompte de 30% est demandé, payable à la commande.

Si le versement d'un acompte est convenu entre les parties, la Commande n'est enregistrée par ANDRIA IT qu'après versement de cet acompte et le solde du prix est payable au comptant, au jour de la fourniture des Produits.

Aucun escompte ne sera pratiqué pour paiement comptant ou antérieur à celui figurant sur la facture émise par ANDRIA IT.

Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance de ANDRIA IT dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter de sa réception. Passé ce délai, aucune réclamation n'est recevable. Seul l'encaissement effectif des moyens de paiement, et non pas leur simple remise, est considéré comme valant paiement au sens des Conditions Générales.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard calculées au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, sur le montant TTC dû, pourront être exigées par ANDRIA IT, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable avec exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que ANDRIA IT serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, ANDRIA IT se réserve en outre le droit de suspendre l'exécution de ses obligations au titre du contrat en question et de tout autre contrat portant sur des Prestations connexes ou accessoires, et d'annuler toutes éventuelles remises accordées au Client.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code civil, il est expressément prévu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, ANDRIA IT sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera, l'imputation éventuellement indiquée par le Client étant purement et simplement inopérante.

En outre, les frais de recouvrement (par voie d'huissier ou judiciaire) seront supportés par le Client qui s'y engage.

ARTICLE 5 – Modalités de fourniture des Produits et Prestations –

Garantie

5.1 – Les délais de fourniture éventuellement mentionnés dans les conditions particulières applicables ou dans l'Offre (ou Devis), sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie. Ces délais dépendent notamment de la disponibilité des Produits chez les fournisseurs de ANDRIA IT. Le Client autorise ANDRIA IT à procéder à des livraisons partielles.

Les retards éventuels ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, indemnités, pénalités ou retenues à titre direct ou indirect. En toute hypothèse, la fourniture dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers ANDRIA IT.

Les Produits et Prestations sont fournis au lieu indiqué dans l'Offre (ou Devis).

5.2 – ANDRIA IT se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des Produits commandés et Prestations fournies sans que ces modifications ne puissent être considérées comme des modifications substantielles.

5.3 – Prise en charge des appels des Clients `notamment pour les demandes d'assistance : ANDRIA IT reçoit les appels des Clients sur la période de service suivante : du lundi au Vendredi (sauf jours fériés), de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30.

Les journées de formation et de Prestations sur site sont d'une durée maximale de 7h00, comprises entre 8H et 18H. Sauf cas particuliers, toute heure commencée est due.

5.4 – Sous-traitant : Il est expressément convenu entre les parties que les Prestations peuvent être sous-traitées par ANDRIA IT à une société faisant ou non partie du Groupe ANDRIA IT.

5.5 – Réception : Lors de la livraison, le Client ou son représentant est tenu de vérifier la conformité des Produits et Prestations fournis à la commande en quantité et qualité.

Les Produits et marchandises de toute nature voyagent aux risques et périls du Client.

En cas d'erreurs de quantité, de dommage ou avarie, le Client doit formuler des réserves ou réclamations expressément dans le récépissé de livraison ou de tout document équivalent du transporteur.

Il doit ensuite confirmer ces réserves ou réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au transporteur dans un délai maximum de trois jours (hors jours fériés) à compter de la livraison (cf. art L.133-1 et suivants du Code de commerce).

A défaut, les Produits sont réputés sans vices apparents, et ANDRIA IT est déchargée de toute responsabilité concernant lesdits produits.

En outre, toute réclamation pour non-conformité ou vice apparent doit également être signalée à ANDRIA IT par courrier recommandé avec accusé de réception dans les cinq jours suivant la réception des Produits ou des Prestations, à peine d'irrecevabilité.

Si la non-conformité ou le vice apparent est reconnu, la responsabilité de ANDRIA IT se limitera, à son choix, (i) soit à la correction de la non-conformité ou du vice, (ii) soit à l'échange du Produit pour remplacement, (iii) soit au remboursement de la commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts.

La défectuosité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total

Aucun Produit ne sera repris ou échangé sans accord préalable et écrit de ANDRIA IT, et respect de la procédure de retour prévue dans les conditions particulières.

En cas de Produit repris ou échangé suite à une erreur du Client, celui-ci s'engage à verser à ANDRIA IT une pénalité correspondant à 1,5 fois le montant de la pénalité versée le cas échéant par ANDRIA IT auprès de son fournisseur.

5.6 – Garantie :

ANDRIA IT garantit au Client la bonne exécution des Prestations commandées et s'engage à y apporter les soins et diligences nécessaires. Il est lié par une obligation de moyens.

ANDRIA IT ne garantit pas l'aptitude des Produits et/ou Prestations à répondre à des besoins ou objectifs spécifiques du Client qui n'auraient pas été contractualisés.

Exclusions de Garantie : En toute hypothèse, sont exclues de toute garantie éventuelle, et sont par suite facturables au Client au tarif en vigueur, les prestations et réparations rendues nécessaires par :

- l'usure normale,
- le non-respect des prescriptions du constructeur et/ou de ANDRIA IT,
- des dommages imputables à des produits vendus par des tiers, à des connexions non conformes, à des fournitures non agréées, à des modifications des Produits, à un accident, à une surcharge même passagère, un usage anormal ou non-conforme, une négligence, une destruction volontaire, un non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien, imputable au Client,
- l'intervention d'un tiers non autorisé par ANDRIA IT pour procéder à la réparation d'un Produit,
- OU un environnement électrique, climatique, atmosphérique ou autre défectueux.

Pour répondre aux exigences du décret 78-464 du 24 mars 1978 concernant tout contrat conclu avec un non-professionnel ou un consommateur, il est rappelé que les dispositions qui précèdent sont stipulées sans préjudice de la garantie légale qui s'applique en tout état de cause.

ARTICLE 6 – Transfert de la propriété – Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits au profit du Client ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison.

En conséquence, ANDRIA IT se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits. Tout acompte versé par le Client restera en toutes hypothèses, acquis à ANDRIA IT à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des Produits sera réalisé dès leur expédition par ANDRIA IT, les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

ARTICLE 7 – Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer avec ANDRIA IT en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, tous les moyens et informations nécessaires à la mise en œuvre des Produits et/ou à l'exécution des Prestations commandés.

En outre, dès acceptation de l'Offre (ou Devis), il désigne parmi ses collaborateurs, un ou deux interlocuteurs privilégiés de ANDRIA IT pour chaque type de Prestations commandées.

Le Client devra veiller à ce que le site d'installation des Produits et leur environnement soient conformes aux instructions et notices techniques remises par ANDRIA IT, afin de ne pas porter atteinte au fonctionnement des Produits.

Il s'engage à prendre connaissance et à respecter les consignes et instructions d'utilisation et/ou d'entretien des Produits (notice technique), fournies par constructeurs et éditeurs ou accessibles sur leur site Internet.

En cas d'entretien ou maintenance des Produits par un tiers, la responsabilité de ANDRIA IT ne pourra pas être engagée et le Client sera seul responsable de toutes conséquences préjudiciables.

ARTICLE 8 – Assurance

ANDRIA IT bénéficie d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les obligations mises à sa charge. Il s'engage à en apporter la preuve sur demande au Client, en lui fournissant une attestation de ses assureurs, énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.

ARTICLE 9 – Responsabilité – Limitation de responsabilité

9.1 – Le personnel de ANDRIA IT détaché chez le Client demeure sous la responsabilité de ANDRIA IT laquelle dirige et encadre seule l'accomplissement des tâches de ce personnel le soumettant à sa seule autorité, et est seul habilitée à lui adresser des directives et instructions.

9.2 – En cas d'inexécution par ANDRIA IT de l'une quelconque des obligations à sa charge (en application du contrat ou de dispositions légales), les parties conviennent expressément :

– que la responsabilité de ANDRIA IT serait limitée aux dommages matériels directs et que sont expressément exclus de toute réparation tous dommages immatériels, par exemple et sans que cette énumération soit limitative :

les pertes de bénéfiques, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, les pertes de données, de fichiers, de preuves, ou encore l'atteinte à l'image de marque ou l'action de tiers ;

– que le Client devra saisir les tribunaux compétents dans un délai d'un an à compter de l'inexécution sous peine de forclusion ;

– Et, en toutes hypothèses, que le préjudice qui résulterait de cette inexécution pour le Client ne pourra jamais être réparé au-delà d'une somme maximale (plafond d'indemnisation) correspondant au prix reçu par ANDRIA IT au titre des Produits en question ou au montant annuel payé par le Client pour les Prestations concernées.

Les dispositions de la présente clause continueront de s'appliquer même en cas de résolution ou résiliation des présentes constatée par décision de justice devenue définitive.

ARTICLE 10 – Propriété intellectuelle – Référencement

10.1 – Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au Client, notamment sur les logiciels commercialisés, la documentation technique afférente, les marques. En conséquence, le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle de ANDRIA IT ou des Editeurs des logiciels qu'il distribue.

Notamment, ANDRIA IT reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels qu'il édite.

Au terme du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à désinstaller de ses ordinateurs les logiciels dont il n'aura pas acquis la propriété en bonne et due forme, et à n'en conserver aucune copie.

Les signes distinctifs de ANDRIA IT, tels que ses marques, dénomination sociale, noms commerciaux, noms de domaine, sont protégés par la loi. Toute reproduction totale ou partielle de ces signes sans l'autorisation expresse de ANDRIA IT est prohibée.

Le non-respect des dispositions du présent article est susceptible de constituer un acte de contrefaçon engageant la **responsabilité civile et pénale** de son auteur.

10.2 – Le Client autorise ANDRIA IT à utiliser son nom, sa dénomination sociale et son logo pour faire état de leur relation commerciale dans le cadre de la présentation de ses activités, sur ses documents commerciaux et ses sites internet.

ARTICLE 11 – Confidentialité

Chaque Partie s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière,...., qui lui auront été communiquées par l'autre Partie, ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution de la Commande ou du contrat. Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute d'une des parties, se trouvent dans le domaine public.

ARTICLE 12 – Non Sollicitation du Personnel

Pendant la durée du contrat (vente de Produits et/ou Prestations), et les douze mois suivant son expiration ou sa résiliation, pour quelque cause que ce soit, le Client s'interdit (sauf accord exprès préalable de ANDRIA IT) de faire travailler directement ou indirectement tout membre du personnel de ANDRIA IT ayant participé à l'exécution du contrat.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement à ANDRIA IT, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 12 fois le dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d'un remplaçant.

ARTICLE 13 – Suspension des obligations

Outre les cas habituellement retenus par la jurisprudence française comme cas de force majeure, les obligations de ANDRIA IT seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de sa volonté expresse empêchant l'exécution normale du contrat, à savoir notamment: les guerres, émeutes, grèves, rupture d'approvisionnement en eau et/ou électricité, blocage ou défaillance du système de télécommunications, blocage des réseaux informatiques extérieurs y compris les réseaux des opérateurs de télécommunications, virus informatiques, sans que cette liste soit limitative.

La Partie constatant l'événement devra sans délai en informer l'autre Partie. La suspension des obligations de ANDRIA IT 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 au profit du Client.

Cependant, 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.

ARTICLE 14 – Résiliation Anticipée

En cas de non respect par le Client de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales, des conditions particulières et/ou de l'Offre (ou Devis), et en particulier en cas de défaut de paiement de tout ou partie du prix selon les modalités prévues ou de non respect des obligations mises à sa charge, ANDRIA IT se réserve le droit de résilier, sans préavis ni indemnité, la Commande ou le contrat en cours.

La résiliation interviendra alors de plein droit un mois après l'envoi d'une mise en demeure demeurée en tout ou partie infructueuse.

ARTICLE 15 – Transfert

Le Client reconnaît irrévocablement à ANDRIA IT le droit de transférer ou céder tout ou partie de ses droits et obligations à tout tiers de son choix.

ARTICLE 16 – Dispositions générales

Le fait pour ANDRIA IT de ne pas se prévaloir à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes ou des Conditions Particulières, ne peut valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager ANDRIA IT de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et ANDRIA IT un mandat, une société, une relation d'agent ou d'employé à employeur.

ARTICLE 17- Litiges – Loi applicable

En cas de litige sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales, des conditions particulières et/ou de l'Offre (ou Devis), seule la loi Française est applicable, et **les Tribunaux de Nanterre sont seuls compétents, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**