

## Article 1 - Objet

1.1 - La Société **Spexi**, Société à responsabilité limitée, dont le siège social est situé 1 rue de la Marre Boutier – 35270 BONNEMAIN, RCS Rennes n°795 073 337, tel. 09.72.65.71.00, email [contact@spexi.fr](mailto:contact@spexi.fr) a pour activité la réalisation de prestations de services et de conseil en matière informatique ainsi que la fourniture de matériels informatiques.

1.2 - Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'intervention et de vente et déclare expressément les accepter sans réserve.

1.3 - Les présentes conditions s'appliquent de plein droit à tout contrat ayant cet objet et prévalent sur toute autre condition d'achat ou de vente.

1.4 - Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations prévues aux articles L.111-1 et suivants du code de la consommation.

## Article 2 - Prestations et contrat

2.1 - Pour les prestations ponctuelles d'intervention sur le parc informatique d'un client sur site ou à distance, le client est informé préalablement du coût de la prestation par l'envoi de la grille tarifaire. La demande d'intervention confirme dès lors l'accord du client pour une intervention à ces conditions. Une fiche d'intervention est établie à l'issue de celle-ci.

2.2 - Pour les autres prestations, le contrat se formalise par la régularisation d'une proposition commerciale qui constitue alors les conditions particulières. À la signature de la proposition commerciale sans réserve, l'accord des parties est réputé ferme et définitif. La proposition commerciale précise les prestations et matériels vendus le cas échéant. Ces propositions commerciales portent notamment : sur une prestation de vente (et d'installation le cas échéant) de matériels, logiciels ; sur une prestation d'intervention technique (exemple : récupération de données, maintenance...); sur une prestation de service en régie, sur une prestation de service de type MSP « Fournisseur de Services Gérés » ; sur une prestation de service de sauvegarde à distance ou d'hébergement internet. En fonction de la complexité ou de la durée de la mission, la demande pourra donner lieu à une étude préalable payante destinée à déterminer les besoins du client, dite devis d'audit.

2.3 - La proposition commerciale répond aux besoins identifiés du client. Elle est gratuite et d'une durée de validité de 30 jours, sauf précision contraire. À l'expiration de ce délai, l'entrepreneur n'est plus lié par son offre. La proposition commerciale précise le délai d'exécution de la prestation ou de livraison lorsque cela s'y prête.

2.4 - La proposition commerciale n'inclut pas les prestations non prévisibles (modification du parc ou de l'installation par le client, proposition établie sur description du client devant être modifiée suite à visite technique), ou exigées par mesure de sécurité, ou exigées par le client (modification du planning, commande complémentaire).

2.5 - Le délai d'exécution ou de livraison sera prolongé de plein droit, en cas de : non fourniture par le client des éléments préalables, refus de signer un devis modificatif, force majeure, intempéries ou plus généralement conditions météorologiques rendant impossible l'exécution de la prestation, modification de la commande par le Client, non-paiement des sommes dues aux échéances prévues, difficultés d'approvisionnement, inaccessibilité au site, rendez-vous manqué ou retardé par la

faute du client, en cas de force majeure ou en cas de guerre, grèves, gel, incendie, tempête, inondation sans que cette liste ne soit limitative. Les épidémies ou pandémies et notamment le COVID 19 produiront d'un commun accord les mêmes effets que la force majeure.

## Article 3 – Prix, facturation et paiement

3.1 - Le prix de la prestation est indiqué en Euros Hors Taxes et majoré de la TVA en vigueur, conformément à la grille tarifaire en vigueur.

3.2 - Sauf précision contraire dans la proposition commerciale ou la facture, le prix est réglé à réception de la facture. En tout état de cause, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur ou du client professionnel employant cinq salariés au plus et pour lequel l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'application de son activité principale, avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

3.3 - Tout retard de paiement entrainera l'exigibilité immédiate de toute somme restant due et donnera lieu à l'application d'une pénalité de retard égale à sept fois le taux d'intérêt légal calculée sur le total des sommes dues exigibles de plein droit sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire pour cela.

3.4 - Par ailleurs, le client professionnel en situation de retard de paiement, sera de plein droit débiteur à l'égard de la Société d'une pénalité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement pour chaque facture en souffrance, en plus des pénalités de retard.

3.5 - Le paiement se fait par virement ou prélèvement SEPA. Pour les contrats de services gérés (MSP) ou en régie, le paiement se fait par prélèvement SEPA.

## Article 4 - Rétractation / annulation

4.1 - Pour tout contrat conclu hors établissement ou à distance, **le Client consommateur ou le client professionnel employant cinq salariés au plus, et pour lequel l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'application de son activité principale** dispose d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision. Pour exercer ce droit de rétractation, il devra notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le délai mentionné court à compter du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ou de la réception du bien pour les contrats de vente de bien. Un modèle type de bordereau de rétractation est joint à la présente.

**Toutefois**, ce délai de rétractation ne concerne pas les travaux de réparation à réaliser en urgence au domicile ou sur site et expressément sollicités par le Client.

4.2 - Hormis cette hypothèse, toute demande d'annulation, de report ou de modification de commande est soumise à l'accord exprès de la Société.

## Article 5 - Durée du contrat et exécution de la prestation

5.1 - Les prestations ponctuelles d'intervention, les prestations de vente (et d'installation le cas échéant) de matériels, logiciels et les prestations d'intervention technique sont à exécution instantanée. La prestation de service en régie, la prestation de service de type MSP et les prestations de service de sauvegarde

à distance ou d'hébergement internet impliquent un contrat à exécution successive.

5.2 - Pour la prestation de service en régie, le Client pré-achète du temps de travail sur une année : cette durée est fixée par la proposition commerciale. Si le temps d'intervention est dépassé, le temps supplémentaire est facturé au taux horaire convenu entre les parties conformément au contrat. Le contrat porte sur une année et est reconduit par tacite reconduction pour la même durée.

5.3 - Pour la prestation de service MSP, le coût de la prestation est fixé par appareil supervisé. Le contrat porte sur un mois ou une année et est reconduit par tacite reconduction pour la même durée.

5.4 - Pour les prestations de sauvegarde et d'hébergement, le contrat porte sur une durée d'un an avec tacite reconduction pour la même durée.

5.5 - Pour les contrats mensuels, le Client pourra dénoncer la tacite reconduction par lettre recommandée avec accusé de réception (cf. article 11) adressée à l'autre partie avant le début de mois suivant. A défaut d'une telle dénonciation, le contrat se renouvellera tacitement pour un mois. Pour les contrats annuels, le contrat pourra être dénoncé à l'issue de cette durée par chacune des parties par lettre recommandée avec accusé de réception (cf. article 11) adressée à l'autre partie au moins un mois (1) avant l'expiration du contrat. A défaut d'une telle dénonciation, le contrat se renouvellera tacitement par périodes d'une année.

5.6 - Le Client déclare accepter qu'une partie des travaux soit sous-traitée par la Société. Ainsi, l'agrément du Client est acquis tant sur l'identité du sous-traitant Prestataire que sur les conditions de paiement de celui-ci.

## Article 6 - Obligations des parties et responsabilité

### 6.1 - Vis-à-vis de la Société Spexi

L'obligation de la Société Spexi est une obligation de moyen.

6.1.1 - La société Spexi décline en outre toute responsabilité dans les cas ci-après :

- utilisation anormale de l'Équipement ou contraire aux conditions d'utilisation préconisées ou non-respect des pré-requis (présents et futurs)
- négligence ou faute du Client et notamment en cas de destruction des données par le Client ou par un tiers à qui ce dernier a donné son identifiant ou mot de passe, en cas de destruction accidentelles causées par des saisies opérées par le client
- de manière générale, la société SPEXI décline sa responsabilité pour toutes conséquences, au niveau des Matériels, Logiciels et Prestations, objets du Contrat, résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client ou par un tiers, de son installation ou de son environnement.
- déplacement de tout ou partie de l'Équipement rendant ce dernier partiellement ou totalement inopérant,
- intervention d'un tiers (interne ou extérieur à l'entreprise) sur tout ou partie de l'Équipement, que ce soit de façon ponctuelle, occasionnelle ou permanente, pour une quelconque opération,
- dysfonctionnements dans le fonctionnement de l'installation du Client ou incompatibilité avec le matériel du fait de l'acquisition de matériels nouveaux auprès de tiers

- dégâts provoqués par l'eau, le feu ou tout cas de force majeure,
- interruption ou baisse de ligne du réseau. La Société Spexi n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux et des aléas inhérents à l'internet, de tout dysfonctionnements ou défaut d'accès ;

6.1.2 - En aucun cas, Société Spexi ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers de tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image, de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser son parc informatique par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations.

En tout état de cause, la responsabilité de Spexi est limitée d'un commun accord à la plus faible des deux sommes entre le prix forfaitaire global hors taxes du montant de la proposition commerciale ou la somme de 3 000 euros, et couvrira exclusivement le préjudice matériel et direct y afférent.

6.1.3 - La Société Spexi est assurée au titre de la responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Hiscox sous le numéro de police HCTECH01/127502.

### 6.2 - Vis-à-vis du client

6.2.1 - Le client doit payer le prix de la prestation à l'échéance convenue.

6.2.2 - Il est par ailleurs tenu d'apporter sa collaboration afin de permettre l'exécution des prestations et notamment de fournir toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension des problèmes posés, et mettre à disposition du prestataire les moyens nécessaires à l'exécution de la prestation. Le client doit par ailleurs laisser libre accès au matériel et aux logiciels aux heures convenues pour l'exécution des prestations, informer le prestataire de tout incident, de toute modification de la configuration du parc informatique et du système d'information et mettre à disposition la documentation technique nécessaire (notices d'utilisation, modes d'emploi, renseignements indispensables relatifs aux fournisseurs de logiciels, codes d'accès...).

6.2.3 - Le client demeure le gardien des matériels et des données. Il doit tout mettre en œuvre afin de protéger ceux-ci par lui-même ou par le biais d'un autre prestataire. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information et pour assurer le respect des conditions d'entretien, d'alimentation et d'environnement.

6.2.4 - Le client doit désigner un interlocuteur ayant des connaissances suffisantes en informatique qui sera chargé du contact avec le prestataire.

6.2.5 - En cas d'incident, le client doit décrire celui-ci et ses circonstances et le cas échéant, consigner celui-ci dans un journal de bord qu'il tiendra à la disposition du prestataire.

6.2.6 - Le client déclare et garantit être titulaire de tous les droits sur les logiciels permettant à la société d'assurer sa prestation.

6.2.7 - Le Client devra effectuer et conservera, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses données et programmes.

## Article 7 - Réserve de propriété et transfert des risques

Tous les matériaux et fournitures restent la propriété de la société jusqu'à complet encaissement du prix en principal, frais et taxes

compris. Le transfert des risques s'opère dès la livraison au client qui en assure dès cet instant la garde juridique.

## Article 8 - Garantie des biens vendus

### 8.1 - Garantie des produits vendus

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation vis-à-vis des consommateurs et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

La garantie légale s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie. L'acheteur peut également décider de mettre en œuvre l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil. Cette garantie couvre les produits contre tout vice caché provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits et les rendant impropres à l'utilisation. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

### 8.2 - Garantie commerciale

La Société n'accorde aucune garantie contractuelle à l'exception des garanties constructeurs.

8.3 - La garantie est exclue notamment en cas d'usure normale du Matériel, de faute, de manipulation anormale ou de défaut d'entretien, d'intervention d'un tiers, de modification ou d'adjonction apportée au Matériel sans l'accord exprès de la Société Spexi, d'installation non conforme aux indications fournies. Elle est exclue en cas d'environnement non conforme aux données constructeurs (température, hydrométrie, corrosion, champs magnétiques...)

## Article 9 - Propriété intellectuelle

9.1 - Tout Logiciel fourni reste la propriété de son auteur. Par conséquent, le Client n'acquiert, du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Logiciels mis en place ou acquis. Si un droit de concession lui est accordée, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur et s'engage à ne les utiliser que conformément à leur destination, c'est à dire conformément à leur documentation associée et pour les seuls besoins de son activité.

9.2 - La société est autorisée à réaliser des prises de vues ou vidéo de l'entreprise et/ou de ses salariés et de les utiliser dans toutes ses communications, sous quelque forme que ce soit.

## Article 10 - Fin du contrat

10.1 - En cas d'inexécution d'une partie des obligations mises à charge et notamment en cas de défaut de paiement, le créancier adressera au débiteur une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception (cf. article 11). À défaut d'exécution dans un délai de 15 jours à compter de la réception de cette mise en demeure, la résolution du contrat opérera de plein droit.

10.2 - En cas de résiliation anticipée aux torts du client, toutes les sommes payées seront définitivement acquises au prestataire et les échéances à échoir, immédiatement exigibles et devront être payées sous 15 jours.

## Article 11 - Lettre recommandée avec accusé de réception

Le Client accepte que l'envoi des courriers recommandés se fassent dans le cadre d'une lettre recommandée électronique eIDAS (LRE) ou l'envoi recommandé électronique simple (EREs) à l'adresse email qu'il aura communiqué.

## Article 12 - Traitement des données

La Société assure au Client une collecte et traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément au RGPD. Le responsable du traitement est le responsable légal de la société qui peut être contacté à l'adresse suivante : [jpdelaunay@spexi.fr](mailto:jpdelaunay@spexi.fr)

### • Collecte des données

Les données à caractère personnel qui sont collectées sont les suivantes :

- o Noms et prénoms des salariés de la Société Cliente dans le cadre de la réalisation des adresses emails et mots de passe,
- o Nom et prénom, adresse email, adresse et informations bancaires en cas de Client personne physique,

Les autres données qui sont collectées sont les suivantes :

- o Nom de la Société, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail et coordonnées bancaires

### • Utilisation des données

- o Réalisation des prestations, sous-traitance
- o Gestion des clients : contrats, proposition commerciale, factures, comptabilité, suivi de relation client, gestion des réclamations.

### • Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants : sous-traitants, sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats, expert-comptable, prestataire de services emailing, de service de gestion de la relation clients et de services de recouvrement.

Si la loi l'exige, la Société peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre la Société et se conformer aux procédures administratives et judiciaires.

### • Sécurité et confidentialité

La Société met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

### • Mise en œuvre des droits des clients

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les clients disposent des droits suivants :

- o Ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant.
- o Ils peuvent également exercer leur droit à la portabilité, pour récupérer leurs données personnelles ou pour les transférer d'un organisme à un autre ;
- o Si les données à caractère personnel détenues par la Société sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations ;

# Conditions générales d'intervention et de vente

- o Les clients peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données,
- o Si le responsable de traitement ne donne pas suite à la demande formulée, les clients peuvent introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- o Pour exercer leurs droits, les clients pourront contacter le responsable de traitement Monsieur Delaunay à cette adresse : [jpdelaunay@spexi.fr](mailto:jpdelaunay@spexi.fr)
- **Durée de conservation des informations**  
Les données à caractère personnel peuvent être conservées pendant un délai de 1 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact.

#### Evolution de la présente clause

La Société se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, la Société s'engage à publier la nouvelle version. La Société informera également les clients de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### Article 13 - Litige

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher un arrangement à l'amiable. Conformément à l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation : dès lors qu'un litige lié à la consommation n'a pu être réglé amiablement avec le professionnel.

**Pour le règlement des litiges et à défaut d'issue amiable, seront exclusivement compétents les tribunaux Rennais.**

#### Bordereau de rétractation

À l'attention de .....

Identité complète de la société :  
.....  
.....  
.....

Je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur  
.....

Commandé le .....

Numéro de devis .....

Date du devis .....

Nom du demandeur .....

Date et Signature