

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE (C.G.S)

(Dernière modification : 04/07/2024)

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----------|
| INTRODUCTION | 3 |
| Article 1 – Objet | 3 |
| Article 2 – Acceptation des CGS | 3 |
| Article 3 – Modification et accessibilité des CVG | 3 |
| Article 4 – Description des Services | 3 |
| Article 5 – Commande et Souscription | 4 |
| Article 6 – Prix des Services | 4 |
| Article 7 – Abonnements et Hébergement | 4 |
| Article 8 – Conditions de paiement | 4 |
| Article 9 – Pénalités de retard de paiement | 5 |
| Article 10 – Réalisation des Services | 5 |
| Article 11 – Réserve de propriété | 5 |
| Article 12 – Garanties | 6 |
| Article 13 – Responsabilité du Prestataire | 6 |
| Article 14 – Responsabilité du Client | 6 |
| Article 15 – Résiliation du Contrat | 7 |
| 15.1 Résiliation des abonnements et services récurrents | 7 |
| 15.2 Résiliation des prestations ponctuelles | 8 |
| 15.3 Résiliation par INFOREZ | 8 |
| 15.4 Effets de la résiliation | 8 |
| Article 16 – Sécurité et Cybersécurité | 8 |
| 16.1 Engagement d’INFOREZ | 8 |

| | |
|--|-----------|
| 16.2 Mesures de Sécurité | 8 |
| 16.3 Responsabilité du Client | 9 |
| 16.4 Limitation de Responsabilité..... | 9 |
| Article 17 – Données personnelles | 9 |
| Article 18 – Tribunal compétent | 10 |

INTRODUCTION

Les présentes Conditions Générales de Service (CGS) régissent les relations contractuelles entre la société **SAS INFOREZ**, 26 rue Raoul Briquet - 62138 Auchy-les-Mines au capital de 1 500€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'ARRAS sous le numéro de SIRET 848 108 031, N° TVA Intracommunautaire FR40 848 108 031, représenté par M. Christophe COMPARON en qualité de président, ci-après dénommé "le Prestataire", et toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site internet www.inforez.fr ou tout autre canal de vente, ci-après dénommée "le Client".

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes CGS s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par **INFOREZ** et acceptées par le Client, à l'exclusion de tout autre document ou condition générale émanant du Client, sauf accord écrit et préalable du Prestataire.

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGS

Le fait de souscrire à un service implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGS, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus ou catalogues émis par **INFOREZ** qui n'ont qu'une valeur indicative.

Le Client atteste avoir pris connaissance et acceptées nos conditions générales de service.

ARTICLE 3 – MODIFICATION ET ACCESSIBILITÉ DES CVG

INFOREZ se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Service. Toutefois, les CGS applicables à la commande du Client seront celles en vigueur au jour de la commande.

Les présentes CGS sont accessibles à tout moment sur le site internet www.inforez.fr et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES SERVICES

INFOREZ propose un large éventail de services informatiques et télécoms destinés aux professionnels, incluant:

- **Gestion de parc informatique** : Administration et maintenance pour garantir une performance optimale.
- **Réseaux informatiques** : Installation, configuration et maintenance de réseaux sécurisés.
- **Solutions télécoms** : En tant qu'opérateur télécom, nous fournissons des infrastructures télécoms fiables et efficaces, y compris des services de téléphonie IP et de connexions internet sécurisées.
- **Services d'impression** : Solutions d'impression économiques et performantes.
- **Digitalisation** : Accompagnement dans la transformation numérique pour améliorer la productivité.

- **Recyclage et réparation de matériel électronique** : Services de recyclage pour le matériel électronique usagé et réparation pour prolonger la durée de vie de vos équipements.
- **Développement d'applications** : Conception et développement d'applications sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Cette liste n'est pas exhaustive et INFOREZ peut modifier ses services pour s'adapter à la demande du marché et assurer une qualité optimale.

ARTICLE 5 – COMMANDE ET SOUSCRIPTION

La souscription aux services est parfaite après acceptation par le client de la proposition commerciale de **INFOREZ**. Toute commande doit être confirmée par écrit, par email avec la mention "Bon pour accord" et signature ou signature électronique. Toute souscription est réputée ferme et définitive dès acceptation.

ARTICLE 6 – PRIX DES SERVICES

Le prix des prestations proposées sont ceux en vigueur au jour de prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de transport applicables au jour de la commande.

INFOREZ s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les frais de déplacement font l'objet d'une facturation spécifique.

ARTICLE 7 – ABONNEMENTS ET HÉBERGEMENT

Les abonnements annuels de logiciels (tels que Microsoft 365, Exchange, Adobe, licences antivirus, etc.) et les services d'hébergement et de noms de domaine fournis par **INFOREZ** sont reconduits tacitement chaque année.

Pour annuler un abonnement, le client doit envoyer un courrier au moins trois mois avant la date d'échéance indiquée sur la dernière facture.

ARTICLE 8 – CONDITIONS DE PAIEMENT

Les modalités de règlement peuvent différer en fonction de la prestation de service fournie.

Les règlements seront effectués par chèque, prélèvement SEPA, virement bancaire ou espèce.

En dehors de toute disposition spéciale incluse dans un devis accepté, le règlement est fait dès réception de la facture.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires par prélèvement.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Le règlement de certaines prestations, pourra faire l'objet d'un acompte, pouvant aller jusqu'à 50 %, à la commande. Le solde du prix est payable à la livraison ou l'installation du matériel. Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

ARTICLE 9 – PÉNALITÉS DE RETARD DE PAIEMENT

En cas de défaut de paiement, total ou partiel, le Client doit verser à **INFOREZ** une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la Prestation.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement selon l'article 441-6, alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

ARTICLE 10 – RÉALISATION DES SERVICES

Les prestations seront réalisées dans un délai raisonnable à compter de l'acceptation de la commande par le Client, sauf indication contraire spécifiée dans la proposition commerciale.

INFOREZ informera le Client de tout retard.

Tout retard d'intervention ne peut donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande ou la réalisation de la vente.

ARTICLE 11 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les droits de propriété intellectuelle sur les travaux réalisés par **INFOREZ** restent sa propriété exclusive, sauf disposition contraire spécifiée dans le contrat. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle d'**INFOREZ** et à ne pas utiliser les travaux réalisés à des fins autres que celles prévues dans le contrat.

Les documents (propositions commerciale, factures ...) communiqués au Client sont la propriété exclusive de **INFOREZ**. Leur communication à d'autres tiers est interdite et passible de dommages et intérêts.

ARTICLE 12 – GARANTIES

INFOREZ garantit le Client que toute prestation, solution logicielle, documentation, ou autre élément couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou à lui-même, qu'il utiliserait ou mettrait à disposition, ne présente aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tierces parties.

Si tout ou partie de la prestation réalisée par **INFOREZ** reconnue constitutive de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de toute autre violation de droits de propriété intellectuelle, **INFOREZ** devra soit obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation des prestations informatiques objet de l'action en cause, soit les remplacer par des éléments équivalents ne constituant pas la violation des droits reprochée ou modifier les Prestations pour éviter ladite violation.

L'obligation de garantie ne s'applique pas dans le cas où le Client a lui-même apporté ou fait apporter des modifications à la solution logicielle.

Le Client garantit avoir obtenu les autorisations nécessaires lorsqu'il demande à **INFOREZ**, dans le cadre de la réalisation de prestations, d'utiliser toute solution logicielle, documentation ou autre élément couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers.

ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

INFOREZ s'engage à fournir les moyens techniques et humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans les présentes Conditions Générales.

En aucun cas, **INFOREZ** ne pourra être déclarée responsable des dommages pouvant survenir d'une mauvaise utilisation du matériel ou logiciel par le Client et notamment de la destruction de fichiers ou de programmes lors de ses interventions, le Client devant disposer avant toute intervention d'un double de l'ensemble des informations.

En aucun cas, **INFOREZ** ne pourra être tenue pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect, qui serait matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible, tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité pour le Client d'utiliser le progiciel vendu et installé par **INFOREZ** ainsi que toute perte ou détérioration d'informations.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'engage à mettre à disposition et maintenir en permanence des conditions d'accès pour **INFOREZ**, aux équipements concernés par la nature de l'intervention, que ce soit sur place (si applicable) et à distance.

Le Client est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des prestations.

Il s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant d'**INFOREZ** aurait besoin pour la bonne exécution de sa Prestation.

Dans un souci de qualité et de rapidité des Prestations, le Client s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à **INFOREZ**.

En cas d'intervention sur site du Client, le Client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant d'**INFOREZ** durant toute la durée de l'exécution de la Prestation.

Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la Prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD,...) sont en totalité à sa charge.

Sous aucun prétexte, le Client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelque raison que ce soit.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant d'**INFOREZ**, le Client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa Prestation.

Le Client reste responsable des données présentes sur ses équipements et prendra donc toutes les précautions afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles.

La responsabilité d'**INFOREZ** en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que nature que ce soit ne peut être engagée.

ARTICLE 15 – RÉSILIATION DU CONTRAT

15.1 Résiliation des abonnements et services récurrents

- Le Client peut résilier un **abonnement ou un service à renouvellement tacite** (ex. hébergement, maintenance, licences logicielles) en adressant une demande écrite (courrier recommandé avec accusé de réception ou e-mail avec confirmation de lecture) **au moins trois (3) mois avant la date d'échéance** indiquée sur la dernière facture.
- Toute demande de résiliation effectuée après ce délai entraînera la reconduction de l'abonnement pour une nouvelle période contractuelle.

15.2 Résiliation des prestations ponctuelles

- Pour les prestations ponctuelles (ex. dépannage, installation, configuration), le contrat est réputé conclu dès l'acceptation du devis ou de la commande par le Client.
- Si le Client annule la prestation **avant l'intervention**, il devra indemniser INFOREZ à hauteur des frais engagés (ex. commandes de matériel spécifiques).
- Une fois la prestation réalisée, la facture est due en intégralité et ne peut faire l'objet d'une résiliation.

15.3 Résiliation par INFOREZ

INFOREZ se réserve le droit de résilier un contrat à effet immédiat dans les cas suivants :

- **Non-paiement** total ou partiel des factures à échéance, malgré une mise en demeure restée infructueuse sous un délai de **30 jours**.
- **Non-respect des obligations contractuelles** par le Client (ex. violation des conditions d'utilisation des services, défaut de collaboration).
- En cas de **force majeure** rendant impossible l'exécution du contrat.
- En cas de **cessation d'activité** d'INFOREZ ou d'évolution de son offre ne permettant plus la continuité des services souscrits.

15.4 Effets de la résiliation

- En cas de résiliation, les prestations effectuées jusqu'à la date de résiliation seront facturées et dues.
- Les éventuels **fichiers, sauvegardes et données** stockés sur les serveurs d'INFOREZ seront supprimés **30 jours après la résiliation**, sauf accord spécifique entre les parties.
- Toute **licence logicielle souscrite** par le Client restera sous sa responsabilité après la résiliation.

ARTICLE 16 – SÉCURITÉ ET CYBERSÉCURITÉ

16.1 Engagement d'INFOREZ

INFOREZ s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées dans le cadre de ses prestations. Nous utilisons des technologies de pointe et des protocoles de sécurité stricts pour protéger les systèmes informatiques et les informations de nos clients contre les cybermenaces.

16.2 Mesures de Sécurité

Les mesures de sécurité mises en place par INFOREZ incluent, sans s'y limiter :

Protection des réseaux : Utilisation de pare-feu, de systèmes de détection d'intrusion et de logiciels antivirus pour protéger les réseaux informatiques.

Chiffrement des données : Chiffrement des données sensibles pendant leur transmission et leur stockage pour prévenir les accès non autorisés.

Contrôle d'accès : Mise en place de contrôles d'accès rigoureux pour garantir que seules les personnes autorisées peuvent accéder aux systèmes et aux informations.

Mises à jour et patching : Application régulière des mises à jour et des correctifs de sécurité pour les logiciels et les systèmes utilisés.

16.3 Responsabilité du Client

Le client s'engage à :

Suivre les recommandations de sécurité : Appliquer les recommandations de sécurité fournies par INFOREZ, notamment en ce qui concerne les mots de passe, les mises à jour logicielles et les pratiques de sécurité générales.

Protéger ses accès : Maintenir la confidentialité de ses identifiants d'accès et informer immédiatement INFOREZ en cas de compromission ou de suspicion de compromission.

Sauvegarder les données : Effectuer des sauvegardes régulières de ses données et vérifier leur intégrité.

Former son personnel : Assurer que son personnel est formé aux bonnes pratiques de cybersécurité et sensibilisé aux risques liés aux cybermenaces.

16.4 Limitation de Responsabilité

INFOREZ ne peut être tenue responsable des conséquences d'une mauvaise utilisation des systèmes informatiques par le client, ni des dommages résultant d'attaques informatiques qui ne pourraient être empêchées malgré la mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées. Le client reconnaît que, malgré toutes les précautions prises, aucun système n'est invulnérable aux cyberattaques.

ARTICLE 17 – DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, 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.

Ces données ne seront communiquées à aucun partenaire éventuel du Prestataire chargé de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Ces données à caractère personnelles sont récoltées uniquement pour l'exécution des prestations, et sont exclusivement réservées à l'usage de la société **INFOREZ**.

INFOREZ s'engage à ne pas divulguer ces informations à tout tiers que ce soit.

Données personnelles collectées : Société, noms, prénoms, adresse postale, numéro de téléphone, adresse mail et informations de paiements (RIB).

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment par simple mail à l'adresse : contact@inforez.fr en précisant l'objet de votre demande.

Ce droit peut être exercé selon les modalités décrites à la rubrique « mentions légales » du site www.inforez.fr

ARTICLE 18 – TRIBUNAL COMPÉTENT

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de service est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de BETHUNE.

Fait à Auchy-les-Mines,
Signature de la société **INFOREZ**

