

Conditions générales de vente et de prestations de service

Préambule

La société FORMATION CONSEIL INFORMATIQUE, ci-après désignée FCI Diffusion, commercialise des logiciels en mode licence ou en mode abonnement locatif en fonction des logiciels, du matériel informatique, en qualité de distributeur ou d'éditeur ainsi que des prestations de service de formation, de maintenance informatique, de mise en œuvre et intégration, de service d'hébergement de serveur ou d'applications, etc.

ARTICLE 1 – Champ d'application – Définitions

Définition des termes spécifiques de ces Conditions Générales de Ventes :

« Produits » désigne les logiciels, les matériels et les fournitures informatiques, commandés par le Client.

« Prestations » désigne les prestations de services commandées par le Client à savoir les prestations de mise en œuvre et intégration, de formation, de maintenance informatique, de services d'hébergement de serveurs ou d'applications, etc.

« Client » désigne l'entité qui souscrit l'Offre de la société FCI Diffusion ;

« Offre » désigne la proposition commerciale ou devis précisant les termes et conditions spécifiques de l'Offre de FCI Diffusion : 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.

« Commande » désigne la souscription à une Offre de FCI Diffusion ;

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

« Conditions Particulières » désigne les conditions spécifiques aux contrats d'abonnement, assistance, ou tout autre document 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion.

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 de FCI Diffusion sont décrits dans l'Offre 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, 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.

Les contrats d'abonnement-mise à jour, les contrats d'assistance téléphonique, les contrats d'hébergement de sauvegardes et de serveur Cloud signés par le Client sont considérés comme des conditions particulières de ventes.

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, que par un écrit émanant de FCI Diffusion.

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

Tout autre document que les Conditions Générales, les Conditions Particulières ou l'Offre, notamment tout catalogue, documentation commerciale, publicité, flyer, émis par FCI Diffusion n'a qu'une valeur indicative et informative, non contractuelle.

FCI Diffusion 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 mail, sauf opposition du Client avant l'expiration de ce délai.**

ARTICLE 2 – Commandes

2.1 – FCI Diffusion établit une Offre. L'acceptation de cette Offre par le Client avant l'expiration de sa durée de validité, vaut Commande. La commande sera considérée comme acceptée par FCI Diffusion qu'à réception de l'acompte éventuel mentionné sur l'offre.

Le Client déclare avoir obtenu de la part de FCI Diffusion 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 FCI Diffusion.

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

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, FCI Diffusion pourra légitimement refuser de lui remettre une Offre ou de valider toute nouvelle Commande à moins que ledit Client ne fournisse les garanties nécessaires.

ARTICLE 3 – Tarifs – Modalités de règlement – Clause pénale

3.1- Tarifs : Sauf dispositions spécifiques, les Produits et Prestations sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la livraison. Les prix indiqués par FCI Diffusion dans son Offre 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, 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 FCI Diffusion. Les durées de prestations sont fournies à titre indicatif, sur la base du relevé des besoins du Client. Toute demande non spécifiée, liée à la prestation initiale, pourra faire l'objet d'une surfacturation, sans qu'il soit nécessaire d'établir une offre complémentaire. La T.V.A. applicable est celle en vigueur au jour du fait générateur de la taxe (FCI Diffusion a opté pour la TVA sur les débits pour les prestations). FCI Diffusion est en droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans préavis, et sans encourir de responsabilité de ce fait.

Pour les Prestations, le tarif est celui de l'offre commerciale, ou du tarif en vigueur lors de la réalisation de la prestation.

3.2 – Modalités de règlement : Le prix est, sauf dispositions spécifiques, payable par un acompte de 30% à la commande, et le solde à la livraison. Les prestations sont facturées au fur et à mesure de leur réalisation, et sont payables à réception de facture.

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

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

Toute réclamation sur les éléments d'une facture doit être portée à la connaissance de FCI Diffusion 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 FCI Diffusion, 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 FCI Diffusion 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, FCI Diffusion 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.

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, FCI Diffusion 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 4 – Les prestations de formations

Pour toute commande de prestation de formation, que le Client procède ou non à une demande de prise en charge auprès de son OPCO, le Client s'engage à fournir à FCI Diffusion la liste exhaustive des participants à chacune des formations. Les dates de formations seront convenues à la réception de la commande. FCI Diffusion fournira au Client un ensemble de documents (Fiche de positionnement du stagiaire, Feuilles de présence, attestation de formation...). Le Client s'engage à les compléter et signer ou à les faire compléter et signer par les stagiaires, et à les retourner dans les délais requis par FCI Diffusion. Tout manquement entraînera de fait la suspension des formations.

FCI Diffusion se réserve le droit de requalifier une commande de formation en intervention, selon la nature de la prestation réalisée.

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, sont donnés à titre indicatif et sans aucune garantie. Ces délais dépendent notamment de la disponibilité des Produits chez les fournisseurs de FCI Diffusion. Le Client autorise FCI Diffusion 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 FCI Diffusion.

Les Produits et Prestations sont fournis au lieu indiqué dans l'Offre.

5.2 – FCI Diffusion 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 :

FCI Diffusion reçoit les appels des Clients sur la période de service suivante : du lundi au Vendredi (à l'exclusion des jours fériés et ponts), 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 9H 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 FCI Diffusion à une société faisant ou non partie du Groupe FCI Diffusion.

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 FCI Diffusion est déchargée de toute responsabilité concernant lesdits produits.

En outre, toute réclamation pour non-conformité ou vice apparent doit également être signalée à FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion, 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 FCI Diffusion une pénalité correspondant à 1,5 fois le montant de la pénalité versée le cas échéant par FCI Diffusion auprès de son fournisseur.

5.6 – Garantie :

FCI Diffusion 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.

FCI Diffusion 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 FCI Diffusion,
- 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 FCI Diffusion 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.

5.7 – Droit d'utilisation des licences :

Les droits d'utilisation des licences sont attribués à une entreprise, pour un poste / serveur et un nombre d'utilisateur(s) autorisé(s). Ce droit d'utilisation n'est pas cessible. En cas de revente du matériel sur lequel les licences sont installées, l'entreprise s'assure que celles-ci sont bien désinstallées.

En cas de changement de poste / serveur ou d'augmentation du nombre d'utilisateur(s), une nouvelle clé de licence pourra être nécessaire et disponible en fonction d'un contrat de mise à jour ou d'un abonnement locatif actif et d'une nouvelle commande d'utilisateur(s) supplémentaire(s). Sans contrat de mise à jour actif sur ces licences ou d'abonnement locatif, l'obtention d'une nouvelle clé de licence nécessitera l'acquisition d'une mise à jour de la licence ou d'un abonnement locatif, et si nécessaire de licence(s) utilisateur(s) supplémentaire(s) dont le tarif sera spécifié par un nouveau devis.

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, FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion, les Produits voyageant aux risques et périls du Client.

ARTICLE 7 – Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer avec FCI Diffusion 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, il désigne parmi ses collaborateurs, un ou deux interlocuteurs privilégiés de FCI Diffusion 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 des constructeurs et éditeurs, 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, Conditions Générales d'Utilisation, notices techniques..., fournies par les constructeurs et éditeurs ou accessibles sur leur site Internet.

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

ARTICLE 8 – Assurance

FCI Diffusion 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 FCI Diffusion détaché chez le Client demeure sous la responsabilité de FCI Diffusion laquelle dirige et encadre seule l'accomplissement des tâches de ce personnel le soumettant à sa seule autorité, et est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

9.2 – En cas d'inexécution par FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 bénéfices, 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion ou des Editeurs des logiciels qu'il distribue.

Notamment, FCI Diffusion 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 FCI Diffusion, 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion) de faire travailler directement ou indirectement tout membre ou ancien membre du personnel de FCI Diffusion ayant participé à l'exécution du contrat.

En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement à FCI Diffusion, 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 FCI Diffusion 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, pandémies, 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 FCI Diffusion 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, 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, FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion 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 FCI Diffusion de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et FCI Diffusion 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, seule la loi Française est applicable, et **les Tribunaux de Lille sont seuls compétents, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.**