



ORDIS-SUPPORT

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES (CGV)

1. Préambule

Le présent contrat définit les Conditions Générales dans lesquelles la société ORDIS-SUPPORT, adresse : « 73 rue morne d'or Ilet-Pérou – 97130 – Capesterre-Belle-Eau » enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés à Basse-Terre sous le numéro A 889 644 944 s'engage à réaliser pour le Client les ventes et les prestations informatiques décrites dans les Conditions particulières.

« ORDIS-SUPPORT » a pour activité la réalisation de prestations de services dans le domaine de l'informatique.

Les présentes Conditions générales ont vocation à régir l'intégralité des ventes de produits et des prestations de services de « ORDIS-SUPPORT ».

Toute commande passée à « ORDIS-SUPPORT » implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales, nonobstant toute clause contraire qui pourrait figurer sur les documents du Client.

Elles s'appliquent dans leur intégralité à compter du 15 Octobre 2020, annulant et remplaçant toutes versions antérieures.

Elles sont indissociables du tarif en vigueur.

Elles prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes.

Toutes autres conditions émanant du Client, sous réserve qu'elles ne soient pas en contradiction avec les présentes, ne seront valables que si elles ont été acceptées par « ORDIS-SUPPORT », de manière préalable et expresse.

Le fait que « ORDIS-SUPPORT » ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre des clauses établies en sa faveur dans les présentes Conditions Générales, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir, ni comme une modification du contrat.

« ORDIS-SUPPORT » se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les

présentes Conditions générales de vente. En conséquence « ORDIS-SUPPORT » invite le Client à consulter les Conditions générales de vente avant toute nouvelle commande. Les Conditions générales de vente alors en vigueur seront applicables à toutes les commandes passées à compter de leur mise en ligne.

A tout moment, les Conditions Générales sont accessibles sur le site Internet de « ORDIS-SUPPORT », à l'adresse www.ordis-support.com.

2. Définitions

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

« **Prestation** » désigne toute prestation de services proposée par « ORDIS-SUPPORT », notamment le conseil, le service et le dépannage tels que définis ci-dessous.

« **Client** » désigne indifféremment les Clients, professions libérales, entreprises, associations... qui achètent des Produits ou commandent des Prestations à « ORDIS-SUPPORT ».

« **Conseil** » désigne l'aide, les conseils, les formations, l'accompagnement lié à l'utilisation, la migration ou le choix du système d'information.

« **Dépannage** » désigne la maintenance, l'assistance, la réparation, la restauration menée afin de ramener le système d'information dans des conditions d'exploitation reconnues convenable par les parties.

« **Produit** » désigne tout produit acheté à « ORDIS-SUPPORT » par le Client.

« **Service** » désigne l'infogérance, la supervision, l'expertise, l'analyse, la sécurisation, l'audit du système d'information lié à l'optimisation, la stabilité et la fiabilité du système d'information.

3. Commande

3.1. Prise de commande

- Toute prestation fournie par « ORDIS-SUPPORT » nécessite un paiement intégral au moment de la commande du Client à « ORDIS-SUPPORT » avant réalisation de la prestation.
- L'acceptation par le Client de la prestation du service vaut un bon de commande.
- Par la mention « Bon pour accord », le Client reconnaît accepter sans réserve le contenu du devis et les Conditions Générales de Ventes applicables et déclare en avoir pris connaissance.
- En tout état de cause, les commandes ne deviennent définitives et n'engagent que lorsque leur acceptation a été confirmée par « ORDIS-SUPPORT », et dans les termes de cette acceptation.

3.2. Annulation, rétractation, réclamations

- Pour les Clients consommateurs, en cas de vente à distance, conformément aux articles L. 121-16 et L. 121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un droit de rétractation

dans les sept jours francs qui commence à courir le lendemain de la date de prestation du service.

- Toutefois et toujours selon l'article L. 121-20-2, si le Client demande et signe un document dont la date d'exécution ne permet pas le respect du délai des sept jours francs, le Client reconnaît renoncer à son droit de rétractation.
- En toute hypothèse, toute commande définitive ne peut faire l'objet d'une rétractation ou d'une modification par le Client.

4. Intervention

4.1. Délais

- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à livrer les Prestations ou Produits demandés à la date prévue sur le bon de commande ou sur le bon d'intervention signé par le Client.
- Le Client reconnaît que si aucune date n'est expressément prévue dans les documents signés, « ORDIS-SUPPORT » conserve alors le droit de définir lui-même une date d'exécution des prestations.
- La responsabilité de « ORDIS-SUPPORT » ne saurait être retenue pour le cas où les délais d'intervention viendraient à être modifiés en cas de difficulté de connexion indépendant de sa volonté, absence imprévisible du personnel ou des équipes affectées par « ORDIS-SUPPORT » à la réalisation d'une prestation, ou de force majeure telle que définie à l'article 6 ci-après.

4.2. Sauvegarde des données

- **Le Client est averti qu'une sauvegarde de ses données a minima sur des supports adaptés est nécessaire afin qu'en cas de problème quelconque affectant les données, celles-ci puissent être reprises et les risques de dommages afférents réduits voire annihilés.**

4.3. Clause de réserve de propriété

- « ORDIS-SUPPORT » demeure propriétaire des Produits et des travaux issus de ses Prestations jusqu'au paiement intégral du prix par le Client. Le paiement s'entend du règlement du prix des Produits, Prestations ou Services, des frais afférents à la vente et des intérêts.

5. Conditions d'exécution des prestations

5.1. Obligations de « ORDIS-SUPPORT »

- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à fournir au Client un ensemble de compétences spécifiques en matière informatique, et en particulier des moyens humains qualifiés.
- Les prestations sont exécutées par « ORDIS-SUPPORT » qui détermine la composition de l'équipe de travail, l'organisation des tâches et qui assure l'encadrement, la direction et le contrôle de ses intervenants. Quelle que soit la durée du contrat, ceux-ci demeurent donc en toutes circonstances placés sous l'autorité hiérarchique de « ORDIS-SUPPORT » qui doit être en mesure d'établir que chacun d'entre eux est lié à lui par un contrat conforme à la législation en vigueur.
- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait

défaillant.

- « ORDIS-SUPPORT » pourra à sa convenance et sans formalités recourir à la sous-traitance, mais en assumera l'entière responsabilité.
- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à respecter et à faire respecter par ses intervenants toutes les normes et procédures en vigueur chez le Client, notamment les normes de sécurité et les normes informatiques qui lui ont été communiquées, ainsi que les dispositions du règlement intérieur en vigueur sur son lieu d'intervention.

5.2. Obligations du Client

- Le Client s'engage à mettre à la disposition de « ORDIS-SUPPORT » tous les documents, éléments d'information et moyens techniques nécessaires à la réalisation des travaux définis dans les conditions particulières.
- Le Client s'engage à apporter, en temps voulu, les données et les renseignements dont la communication est jugée utile par « ORDIS-SUPPORT » pour l'exécution du contrat. Les appareils, matériels, supports d'information que le Client fournit doivent satisfaire aux spécifications de « ORDIS-SUPPORT », préalablement portées à la connaissance du Client.
- Le Client met à disposition de « ORDIS-SUPPORT » la logistique d'accueil requise pour l'exécution des prestations dans ses locaux.
- Le Client s'engage à ne donner aucune décision aux intervenants de « ORDIS-SUPPORT » sauf cas d'urgence rendu nécessaire par des problèmes d'hygiène et de sécurité.
- Pendant l'exécution des travaux, le Client demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à la disposition des intervenants de « ORDIS-SUPPORT ».
- Le Client prend à sa charge l'assurance de tous risques et tous dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des dits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

6. Cas de force majeure

- « ORDIS-SUPPORT » dégage sa responsabilité pour tout manquement à ses obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou d'un cas fortuit, y compris, mais sans y être limité en cas d'incendie, inondations, interruption de la fourniture d'énergie, interruption de connexion internet, ainsi que les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de la société, telles que les grèves des transports, des services postaux, et de manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.
- La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de « ORDIS-SUPPORT ».
- Néanmoins, au-delà d'un délai de 1 mois de suspension, le contrat pourra être résilié du fait de la force majeure, sur simple demande de l'une des parties.

7. Conformité - Garantie

- Le nombre et l'état des Produits, de même que la conformité de la Prestation devront impérativement être vérifiés à la réception des Produits ou Services par le Client.
- « ORDIS-SUPPORT » garantit conformément aux dispositions légales le Client contre tout défaut de conformité des prestations de services et de tout vice caché provenant d'un défaut de réalisation ou de conception des prestations fournies et les rendant impropres à l'usage

auxquelles elles étaient destinées, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client pendant toute la durée de l'exécution du document signé par le Client.

- Pour les prestations, cette garantie est limitée à la rectification ou à la nouvelle réalisation des prestations de services non conformes ou affectées d'un vice.

8. Résiliation

- En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations au titre des présentes, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements et adressée par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre le cas échéant.

9. Prix - Paiement

9.1. Prix

- Les tarifs, sauf stipulation expresse et écrite d'une modification par « ORDIS-SUPPORT », sont ceux mentionnés sur le site www.ordis-support.com, tels que définis par les présentes Conditions Générales.

9.2. Facturation

- Dès que la prestation définie est achevée, la facture contenant le descriptif complet des actions réalisées est générée et transmise au Client par voie électronique au format PDF.

- Le Client accepte de recevoir la facture de manière électronique et reconnaît avoir été informé des conditions d'archivage des factures électroniques (cf articles L. 102 B et L. 102 C du Livre des Procédures fiscales, articles 441-3 et L. 110-4 du Code de Commerce). Il est seul responsable du mode d'archivage qu'il utilise.

- Conformément à la législation, les factures électroniques signées fournies par « ORDIS-SUPPORT » tiennent lieu de factures originales. L'impression sur papier d'une facture transmise par ce moyen ne constitue pas un original. Ces factures constituent des documents légaux justificatifs de l'appel à paiement émis par « ORDIS-SUPPORT », au même titre que les factures papiers.

- Le Client dispose d'un droit d'accès à l'ensemble des factures électroniques que lui adresse « ORDIS-SUPPORT ».

9.3. Paiement

- Sont acceptés les règlements par cartes bancaires, PayPal ou tout autre moyen de paiement en ligne, par virement, prélèvement ou espèces. Les paiements par chèque pourront donner lieu, avant acceptation de ce mode de paiement, à une vérification de la régularité du chèque (Article L. 131-86 du code monétaire et financier). Les paiements par chèque certifié sont exigés pour tout paiement par chèque d'un montant supérieur ou égal à 200 euros. A défaut, la prestation concernée ne pourra débiter avant l'encaissement et la validation par l'établissement financier du chèque reçu. En cas d'irrégularité constatée sur le chèque, « ORDIS-SUPPORT » refacturera tous les frais inhérents au traitement de cette irrégularité.

- Le Client reconnaît la pleine liberté de « ORDIS-SUPPORT » de définir le délai de paiement des

prestations réalisées. Le dépassement de ce délai entraînant de plein droit l'application des intérêts et frais de dossier inclus.

- Sauf disposition particulière convenue et indiquée par écrit entre les parties, le Client reconnaît devoir payer la somme due à la réception de la facture.
- Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à la date d'échéance indiquée sur la facture, « ORDIS-SUPPORT » se réserve le droit de suspendre l'exécution des travaux prévus par les présentes jusqu'au règlement de la somme due, intérêts et frais de dossier inclus, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du présent contrat du fait de « ORDIS-SUPPORT ».
- « ORDIS-SUPPORT » est libre de refuser toute nouvelle demande du Client concerné, tant que le paiement intégral des sommes dues n'est pas effectif.
- Le non-paiement des sommes dues à l'échéance aura également pour effet de rendre exigible toutes les dettes non encore échues dues par le Client à « ORDIS-SUPPORT » à quelque titre que ce soit.
- « ORDIS-SUPPORT » pourra également de plein droit et sans formalités résoudre le Contrat issu des présentes Conditions générales de vente et de prestations mais aussi tous les contrats précédents même si la date de paiement n'est pas échue. Les produits devront dans ce cas être restitués sur simple demande de « ORDIS-SUPPORT » aux frais et risques du Client, sans préjudice de tous autres dommages et intérêts ; « ORDIS-SUPPORT » se réservant en outre le droit de conserver les paiements et acomptes antérieurement versés par le Client à quelque titre que ce soit.
- En cas d'incident de paiement, « ORDIS-SUPPORT » a la faculté de retenir les produits non payés et non encore effectivement livrés au Client.
- Tout paiement effectué après l'échéance entraînera de plein droit et sans formalités l'octroi d'une pénalité de retard assise sur les sommes restant dues, égale au taux de la BCE sur opération de refinancement majoré de 10 points et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (article L. 441-6 du Code de commerce).
- En outre, et à titre de clause pénale, en cas de retard de paiement de plus de 30 jours à compter de la date mentionnée sur la facture, il sera facturé, en sus, une pénalité de 20% des montants impayés (avec un minimum de 30 euros), et ce, sans mise en demeure préalable et sans préjudice des intérêts légaux et dépens en cas d'action judiciaire.
- En cas d'impayés antérieurs, de détérioration du crédit Client, nous nous réservons le droit de modifier les délais de paiement, suspendre les commandes en cours dans l'attente par le Client de garantie bancaire ou exiger le paiement intégral avant la livraison.
- Enfin, en cas de non-paiement intégral du prix dans les délais convenus, le Client s'engage à restituer à « ORDIS-SUPPORT » tous éléments et documents en sa possession relatifs aux prestations accomplies par « ORDIS-SUPPORT », sur quelque support que ce soit, ainsi que les éventuelles copies qui auraient pu en être faites, et le Client renonce à toute utilisation, sous quelque forme que ce soit, des travaux, études, réalisations et/ou développements effectués par « ORDIS-SUPPORT » au titre des présentes.

10. Assurances

- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels et immatériels directs dont il serait rendu responsable. Par dommages, il faut entendre les dommages de toute nature que lui-même et tous les intervenants de son fait viendraient à causer directement au Client, au

personnel du Client ou à des tiers.

- Cette assurance doit expressément prévoir la prise en charge des dommages que le Client, son personnel ou des tiers subiraient du fait de « ORDIS-SUPPORT ». « ORDIS-SUPPORT » s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée d'exécution du contrat et à en justifier sur demande du Client.

11. Confidentialité

- « ORDIS-SUPPORT » et le Client s'engagent, l'un et l'autre, à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations et de tous documents internes obtenus ou échangés dans le cadre du contrat et de son exécution.

- Le Client doit plus particulièrement respecter le savoir-faire de « ORDIS-SUPPORT » et « ORDIS-SUPPORT » doit considérer comme confidentielles toutes les informations transmises par le Client dans le cadre de l'exécution des présentes.

- « ORDIS-SUPPORT » pourra librement faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

12. Limites de responsabilité

- Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation de « ORDIS-SUPPORT » est une obligation de moyen.

- « ORDIS-SUPPORT » s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de la profession, en respectant les normes et autres standards établis et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

- La responsabilité de « ORDIS-SUPPORT » ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

- Dans la mesure où le Client démontrerait avoir subi un préjudice du fait d'une faute de « ORDIS-SUPPORT », la responsabilité de « ORDIS-SUPPORT » serait limitée au préjudice direct subi par le Client, à l'exclusion de tout préjudice indirect. Par ailleurs, « ORDIS-SUPPORT » ne pourrait être obligé de réparer le dommage, de quelque nature qu'il soit, que dans la double limite suivante :

- La responsabilité de « ORDIS-SUPPORT », si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la totalité de la somme hors taxes, effectivement payée par le Client pour le service fourni par « ORDIS-SUPPORT » à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception ou par courriel ;

- La couverture d'assurance responsabilité civile de « ORDIS-SUPPORT ».

- Le Client s'engage à mettre à disposition de « ORDIS-SUPPORT » dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

- En aucun cas la responsabilité de « ORDIS-SUPPORT » ne saurait être recherchée lorsqu'il y a :

- Une erreur engendrée par un manque d'information ou des informations erronées remises

par le Client

- Un retard occasionné par le Client qui entraînerait l'impossibilité de respecter les délais convenus ou prescrits par la loi.
- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client ;
- Force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de « ORDIS-SUPPORT » tels que problèmes de connexions internet, grèves, troubles sociaux, calamités publiques, incendies... ;
- Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel « ORDIS-SUPPORT » n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

13. Propriété intellectuelle

- « ORDIS-SUPPORT » détient, sur l'ensemble des prestations effectuées au titre des présentes, l'intégralité des droits patrimoniaux et moraux de l'auteur.
- Par les présentes, le « ORDIS-SUPPORT » cède au Client, sous réserve que celui-ci ait intégralement payé le prix et les frais visés à l'article 9 ci-dessus, la totalité des droits patrimoniaux sur lesdites prestations.
- En toute hypothèse, « ORDIS-SUPPORT » conserve la propriété des méthodes, du savoir-faire et des procédés qu'il aura développés ou mis en œuvre dans le cadre des présentes, et qu'il pourra librement utiliser pour d'autres projets au profit de tiers.

14. Protection des données personnelles

- « ORDIS-SUPPORT » respecte la vie privée de ses utilisateurs et Clients et s'engage à ce que toutes les informations qu'il recueille, en particulier concernant l'utilisation par le Client de ses services informatiques permettant d'identifier ce dernier, soient considérées comme des informations confidentielles.
- La collecte des informations du Client est essentielle à la fourniture de nos services et à la gestion des contrats. Le refus de consentir au traitement de ses données personnelles empêcherait l'exécution de ces services. Les informations personnelles sont conservées pendant la durée légale de conservation et sont destinées aux personnes nécessaires à leur traitement au sein de la société ainsi qu'à des sous-traitants dès lors que le contrat signé entre les sous-traitants et le responsable du traitement fait mention des obligations incombant aux sous-traitants en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données (article 28 du Règlement européen sur la protection des données personnelles UE 2016/679) et précise notamment les objectifs de sécurité devant être atteints.
- Aucun transfert des données n'est réalisé hors de l'Union européenne par la société « ORDIS-SUPPORT », sauf accord préalable du Client pour l'accès à certains services. Les prestataires intervenant pour le compte de « ORDIS-SUPPORT » peuvent avoir accès ou communication de tout ou partie de ces informations en raison des prestations effectuées mais uniquement dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées. Dans ce cas, « ORDIS-SUPPORT » s'engage à assurer un niveau de protection adéquat à vos données. Ces prestataires pourront être amenés à contacter directement le Client à partir des coordonnées qu'il a communiqué. « ORDIS-SUPPORT » demande également à ces prestataires de toujours agir en conformité avec les lois applicables en matière de protection de données personnelles et d'accorder une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité de ces données.
- Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, et à l'entrée en application du règlement général sur la protection des données (RGPD) à partir du 25 mai 2018, le Client

peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant notre délégué à la protection des données : contact@ordis-support.com. Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

- En adhérant à ces conditions générales de vente, vous consentez à ce que nous collectons et utilisons ces données pour la réalisation du présent contrat.

15. Litiges - Droit applicable - Jurisdiction compétente

Les présentes Conditions Générales et le contrat ou devis signé entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales et du document précité sera de la compétence des tribunaux de France.