

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Edition Septembre 2025

## 1 – Objet et définition

### 1.1. Objet et champ d'application.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations du Prestataire **AIPS – Assistance Informatique Prestation de Services** (EURL au capital de 3 000 €, RCS Nanterre 750 691 545, siège : 73 rue de Suresnes, 92000 Nanterre) et du Client relativement à l'ensemble des activités du Prestataire, incluant notamment : assistance, maintenance (préventive/corrective), **infogérance**, supervision/monitoring, réseaux & **Wi-Fi**, cybersécurité, **vidéosurveillance et contrôle d'accès/interphonie**, cloud/hébergement, téléphonie/VoIP & mobile, migrations (p. ex. Microsoft 365/Exchange/SharePoint), sauvegardes et PRA (p. ex. Synology/Active Backup/Hyper Backup/C2), développement/automatisation, e-marketing/web, audit, conseil, ingénierie et formation, ainsi que la vente de **matériels, logiciels, licences et consommables**.

### 1.2. Déclenchement des prestations – Canaux.

Le Client peut solliciter le Prestataire via **GLPI/helpdesk, e-mail, téléphone, SMS, WhatsApp** ou tout autre canal préalablement communiqué par le Prestataire. Le Prestataire **ouvre ou met à jour un ticket** à partir de la demande reçue ; **ce ticket (ou l'accusé e-mail) constitue la référence de suivi et de facturation, sauf preuve contraire apportée par le Client.**

Pour les demandes orales ou via messageries instantanées, le Prestataire adresse un **récapitulatif succinct** (ticket/e-mail) ; **à défaut d'observation rapide et raisonnable**, ce récapitulatif sert de base d'exécution.

En cas d'**urgence signalée par le Client**, le Prestataire peut **intervenir immédiatement**, puis adresser un **récapitulatif a posteriori** ; les **tarifs et conditions en vigueur** s'appliquent.

Sauf **liste d'habilitation** communiquée par le Client, toute demande émise depuis une **adresse e-mail du domaine** du Client, un **numéro déjà identifié** ou par une **personne connue** du Client est réputée **autorisée**. Pour toute opération sensible, le Prestataire peut exiger une **confirmation écrite**.

### 1.3. Acceptation et opposabilité.

Les CGV sont portées à la connaissance du Client **préalablement** à toute commande (devis, bon de commande, contrat, commande électronique). **Toute commande emporte adhésion pleine et entière aux CGV**. Les documents du Client (conditions générales d'achat, etc.) sont **inopposables**, sauf **acceptation écrite et expresse** du Prestataire. L'acceptation peut intervenir par **signature électronique** ou tout autre procédé d'accord écrit reconnu entre les Parties.

### 1.4. Documents contractuels – Ordre de priorité.

En cas de contradiction, l'ordre suivant prévaut :

1. le **Devis / Bon de commande / Contrat** signé, et ses **Conditions Particulières / Annexes** (notamment : **RGPD art. 28 – sous-traitance, Cloud/Hébergement, Wi-Fi, Téléphonie/VoIP & mobile, Vidéosurveillance & contrôle d'accès/interphonie, E-marketing, Tarifs**) ;

Les Conditions Particulières / Annexes ne dérogent aux CGV que si cela est expressément et précisément stipulé ; à défaut, les CGV prévalent.

2. les présentes CGV ;
3. la documentation technique, les propositions commerciales et informations précontractuelles, dont la valeur est strictement informative et qui ne lient le Prestataire que si elles sont expressément intégrées et contresignées dans un document de rang 1.

En présence de documents de même rang, le plus récent prime.

#### **1.5. Territorialité – Langue – Droit applicable.**

Les relations contractuelles sont régies par le droit français. La version française des documents contractuels fait foi.

#### **1.6. Définitions.**

Aux fins des présentes :

- « **Ticket** » : enregistrement (notamment GLPI) créé ou mis à jour par le Prestataire à partir d'une Demande ; il constitue la référence de suivi et de facturation, sauf preuve contraire.
- « **Heures ouvrées** » : jours ouvrés **9 h–17 h** (CET/CEST), sauf stipulation écrite contraire; « **Heures non ouvrées** » : toute période en dehors des Heures ouvrées.
- « **Demande** » : sollicitation du Client via l'un des canaux autorisés (GLPI/helpdesk, e-mail, téléphone, SMS, WhatsApp ou tout canal communiqué par le Prestataire).
- « **Services Tiers** » : tout service fourni par un tiers (éditeurs, opérateurs, hébergeurs, fabricants, etc.) sur lequel le Prestataire n'a pas la maîtrise opérationnelle.
- « **Urgence / Important / Standard** » : niveaux internes de priorisation (sans SLA) utilisés par le Prestataire pour organiser le traitement des Demandes
- « **Prérequis** » : conditions techniques et organisationnelles nécessaires à l'exécution des Prestations (sauvegardes à jour et vérifiées, compatibilités, conformité électrique/réseau/sécurité, licences valides, accès et disponibilités des interlocuteurs).
- « **Événement tiers** » : indisponibilité, maintien, incident ou décision d'un fournisseur/éditeur/opérateur/hébergeur ou d'un tiers (fin de support, mise à jour bloquante, panne opérateur, RMA, retards logistiques) échappant au contrôle du Prestataire.
- « **Livrables** » : éléments remis au Client (matériels, configurations, scripts, documentations, rapports, développements) dans le périmètre de la commande.
- « **Matériels** » : équipements et composants fournis ou installés.
- « **Logiciels/Licences** » : programmes et droits d'usage associés fournis ou déployés par le Prestataire.

---

## **2 – Application des conditions générales de vente**

### **2.1. Domaine d'application matériel.**

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les activités du Prestataire telles que visées à l'Article 1.1, incluant : prestations d'assistance, maintenance et infogérance, réseaux/Wi-Fi, cybersécurité, vidéosurveillance et contrôle d'accès/interphonie, cloud/hébergement, téléphonie/VoIP & mobile, vente de matériels/logiciels/consommables, développement/automatisation, e-marketing, ainsi qu'aux prestations d'ingénierie, conseil, audit, migration et formation, et à la revente/intégration de licences.

### **2.2. Public visé (B2B uniquement).**

AIPS vend et intervient exclusivement auprès de professionnels agissant pour les besoins de

leur activité. Toute commande vaut **déclaration** d'agir à titre professionnel et d'indiquer un n° **SIREN/SIRET** et/ou tout justificatif équivalent. AIPS se réserve le droit de **refuser** toute commande qui ne répond pas à cette condition.

### **2.3. Mise à disposition – Versions ultérieures.**

Les CGV **à jour** sont mises à disposition du Client **préalablement** à la commande et peuvent être consultées sur le support communiqué par le Prestataire (espace en ligne et/ou annexe au devis). **Toute nouvelle version annule et remplace** la précédente pour l'avenir, sans effet sur les commandes déjà acceptées.

### **2.4. Opposabilité – Rappel.**

Pour rappel et conformément à l'**Article 1.3**, l'acceptation d'un **devis/bon de commande/contrat** emporte **adhésion pleine et entière** aux CGV, à l'**exclusion** des documents du Client (conditions d'achat, etc.) sauf **acceptation écrite et expresse** du Prestataire.

### **2.5. Entrée en vigueur.**

Sauf stipulation contraire, la présente version s'applique à **toute commande acceptée** à compter de sa date d'entrée en vigueur, la **version antérieure** demeurant applicable aux commandes déjà formées.

## **3 – Opposabilité – Formation du contrat – Preuve**

### **3.1. Opposabilité aux prestations de services (assistance, maintenance, infogérance, réseaux/Wi-Fi, cybersécurité, vidéosurveillance & contrôle d'accès/interphonie, cloud, téléphonie, développement/automatisation, formation, audit & conseil).**

a) **Formation.** Le contrat est valablement formé par (i) la **signature** (manuscrite ou électronique) du devis/bon de commande/contrat, ou (ii) l'**acceptation écrite** adressée au Prestataire (e-mail, bon pour accord), ou (iii) le **démarrage de l'exécution** à la demande expresse du Client en **situation d'urgence** (avec récapitulatif transmis par le Prestataire), le tout aux **tarifs et conditions en vigueur**.

b) **Opposabilité.** Toute demande de prestation implique **adhésion pleine et entière** aux CGV. Les documents du Client (CGA, etc.) sont **inopposables**, sauf **acceptation écrite et expresse** du Prestataire.

c) **Canaux & traçabilité.** Les demandes peuvent être adressées via **GLPI/helpdesk, e-mail, téléphone, SMS, WhatsApp** ou tout canal préalablement communiqué par le Prestataire. Le Prestataire **ouvre ou met à jour un ticket** constituant la **référence de suivi et de facturation, sauf preuve contraire**. Pour les demandes orales/messageries, un **récapitulatif** est adressé ; à défaut d'**observation rapide et raisonnable**, il vaut base d'exécution.

d) **Modifications.** Toute **évolution de périmètre** (technique, délais, prérequis) postérieure à l'acceptation donne lieu à **avenant** et, le cas échéant, **révision de prix et délais**.

### **3.2. Opposabilité aux commandes (ventes de matériels, logiciels, licences, consommables).**

a) **Formation.** La vente est parfaite par (i) la **signature** (manuscrite/électronique) du devis/bon de commande, ou (ii) l'**acceptation écrite** (e-mail) du Client, et, le cas échéant, par le **versement d'un acompte** tel que stipulé au devis.

b) **Opposabilité.** Toute commande implique **adhésion pleine et entière** aux CGV ; les documents du Client sont **inopposables** sauf **acceptation écrite et expresse** du Prestataire.

c) **Spécificités licences/logiciels.** La fourniture de licences est régie par les **contrats de licence** des éditeurs tiers, que le Client s'engage à respecter ; le Client reconnaît que seul un **droit d'usage** est concédé, à l'exclusion de tout transfert de propriété intellectuelle.

d) **Commandes spécifiques.** Les commandes de matériels/licences **spécifiques ou**

personnalisés sont fermes et non annulables après acceptation ; les frais irréversibles engagés restent dus.

### 3.3. Opposabilité aux prestations d'e-marketing / livrables numériques (site web, identité visuelle & supports, contenus).

- a) **Formation.** Le contrat est formé par la **signature** (ou l'acceptation écrite) du devis/bon de commande détaillant le périmètre (jalons, livrables, allers-retours compris, hébergement/maintenance le cas échéant).
- b) **Validation.** La **validation** des livrables intervient par **accord écrit** (e-mail/outillage de validation) ; à défaut d'observation **dans un délai raisonnable** (à préciser en Conditions Particulières), les livrables transmis pour validation sont réputés **acceptés** pour mise en production.
- c) **Opposabilité.** Toute commande implique **adhésion** aux CGV ; les documents du Client sont **inopposables** sauf **acceptation écrite** du Prestataire. Les droits de propriété intellectuelle et conditions d'exploitation sont précisés aux articles dédiés et/ou en **Conditions Particulières**.

### 3.4. Écrits électroniques – Preuve.

Les **écrits électroniques** (signature électronique conforme, e-mail d'acceptation, accusés, tickets GLPI, journaux techniques, horodatages) ont, entre les Parties, **valeur de preuve** au même titre que des écrits sur support papier. Chaque Partie conserve les pièces justificatives selon ses obligations légales et prudentielles.

## 4 – Prestations et vente de produits

### 4.1 Prestations (assistance, maintenance, infogérance, réseaux/Wi-Fi, cybersécurité, cloud, téléphonie/VoIP & mobile, vidéosurveillance & contrôle d'accès, développement/automatisation, formation, audit & conseil).

- a) **Objet et périmètre.** Les Prestations ont pour objet d'**assister, conseiller, installer, configurer, maintenir, dépanner, optimiser ou faire évoluer** les Matériels, Logiciels/Licences et environnements techniques du Client, selon le périmètre décrit au devis/bon de commande/contrat. Le Prestataire peut proposer des **actions proactives** (préventif, supervision, mises à jour) lorsqu'un contrat d'infogérance est souscrit.
- b) **Planification – canaux – traçabilité.** Les interventions sont planifiées d'un commun accord, sur la base d'une **Demande** reçue via les **canaux autorisés**. Le Prestataire ouvre ou met à jour un **Ticket** servant de **référence de suivi et de facturation**, sauf preuve contraire.
- c) **Modes d'intervention.** Le Prestataire choisit, en bon professionnel, le **mode** le plus approprié : **à distance** (prioritaire), **sur site**, et/ou via un **sous-traitant spécialisé**. Le Client fournit sans délai les **accès et privilèges** nécessaires (comptes, droits d'admin, VPN, etc.).
- d) **Obligation de moyens – délais indicatifs.** Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** ; les délais communiqués sont **indicatifs**. Les Demandes sont priorisées **Urgence / Important / Standard**, sans engagement de résultat ni pénalités.
- e) **Prérequis – accès – suspensions.** Les délais et interventions sont subordonnés au respect des **Prérequis** (sauvegardes, compatibilités, conformité électrique/réseau/sécurité, licences à jour, disponibilité d'interlocuteurs, accès aux **Services Tiers**). Ils sont **suspendus** en cas d'**Événement tiers** ou d'indisponibilité imputable au Client, et dans les cas visés à l'article 8.17.
- f) **Sauvegardes – données.** Sauf stipulation contraire écrite, il appartient au Client d'assurer avant intervention une **sauvegarde complète, vérifiée et restaurable** de ses Données (y compris journaux et **flux/enregistrements de vidéosurveillance**). À la demande expresse du Client, le Prestataire peut réaliser une sauvegarde préalable, sans garantir la **totalité** ni l'**intégrité** des Données préexistantes.
- g) **Videosurveillance & contrôle d'accès (spécificités).** Sauf stipulation contraire, les Prestations portent sur l'**installation/paramétrage** (caméras, NVR/DVR/encodeurs, platines/interphones, gâches/contrôleurs), l'**intégration réseau** (PoE, VLAN, QoS), la **mise en service** et la **formation**

de base des utilisateurs désignés. Les obligations réglementaires (information du public/salariés, registres, durées de conservation, RGPD, procédures internes, autorisations/AG en copropriété, déclarations le cas échéant) incombent au Client, qui garantit fournir les éléments nécessaires et respecter la loi ; des Conditions Particulières "Vidéosurveillance & Contrôle d'accès" peuvent préciser les modalités (sécurité, rétention, droits d'accès, journalisation, tests).

h) **Acceptation des livrables.** Sauf réserves écrites, circonstanciées et recevables dans les 5 jours ouvrés suivant remise/recette, les Livrables, configurations et paramétrages sont réputés acceptés.

i) **Annulation / absence / report.** Toute annulation ou report moins d'un jour ouvré avant l'intervention planifiée, ou absence sur site au créneau convenu, autorise la facturation des frais engagés, du déplacement et d'une heure minimale d'intervention (cf. Annexe Tarifs).

j) **Devis/diagnostic non accepté.**

Lorsque des diagnostics et/ou déplacements ont été nécessaires à l'établissement d'un devis et que celui-ci n'est pas accepté, lesdits diagnostics (au taux horaire en vigueur) et déplacements (barème déplacements) restent dus.

k) **Durée – reconduction – préavis ( prestations récurrentes).**

Sauf stipulation contraire, les prestations récurrentes (infogérance, supervision, hébergement, abonnements opérés par AIPS) sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la mise en service, puis reconduites tacitement par périodes successives de douze (12) mois.

Chacune des Parties peut s'opposer à la reconduction en notifiant l'autre par écrit (courriel avec accusé de réception ou LRAR) en respectant un préavis de deux (2) mois avant l'échéance. Toute résiliation anticipée à l'initiative du Client, hors manquement grave du Prestataire non réparé (cf. art. 5.7), entraîne le paiement immédiat des échéances restantes jusqu'à l'échéance en cours ainsi que des frais irréversibles engagés.

#### **4.2. Vente de produits (matériels, logiciels, licences, consommables).**

a) **Commande & disponibilité.** Toute fourniture est subordonnée à la confirmation du Prestataire (disponibilités, délais, prix). Les produits spécifiques/personnalisés sont fermes et non annulables après acceptation.

b) **Livraison – transfert des risques.** Sauf stipulation contraire, la livraison intervient à l'adresse du Client ou en retrait chez le Prestataire. Les risques sont transférés à la remise au Client ou au transporteur mandaté par le Client.

c) **Réserve de propriété.** Le transfert de propriété est différé jusqu'au paiement intégral du prix, le Client supportant les risques dès la livraison.

d) **Mise en service – formation.** L'installation, la mise en service et la formation ne sont dues que si elles sont expressément prévues au devis/bon de commande.

e) **Conformité & garanties (Clients professionnels).** Les matériels, logiciels et licences sont couverts, le cas échéant, par les garanties commerciales des constructeurs/éditeurs, appliquées exclusivement selon leurs conditions et procédures (RMA, centres agréés, exclusions, durées, périmètre). AIPS ne consent aucune garantie commerciale propre et ne saurait se substituer aux constructeurs/éditeurs, sauf stipulation expresse contraire figurant au devis/contrat et rappelée sur la facture. La mise en œuvre d'une garantie constructeur/éditeur peut, si le Client le souhaite, être assistée par AIPS (diagnostic, emballage, expédition, réinstallation), ces prestations d'assistance étant facturées selon l'Annexe Tarifs, hors prise en charge décidée par le constructeur/éditeur. Sont notamment exclus des garanties commerciales : usure normale, consommables, dommages résultant d'une installation non conforme, d'un environnement inadapté (électrique, thermique, réseau), d'un

choc, liquide, surtension, modifications non autorisées, logiciels non licenciés ou malwares ; le tout dans la limite permise par la loi et sans préjudice des dispositions d'ordre public.

#### **4.3. Prestations d'e-marketing / web (sites, identité visuelle, supports).**

- a) **Périmètre & jalons.** Le devis précise les **jalons**, le **nombre d'allers-retours inclus**, les **livrables attendus** et, le cas échéant, l'**hébergement et la maintenance**.
- b) **Contenus & droits.** Le Client fournit les **textes, images, polices et éléments** dont il garantit détenir les **droits et autorisations** ; à défaut, il **indemnise** le Prestataire de toute réclamation d'un tiers. Le Prestataire peut, sur demande, fournir des contenus sous **licences** (stock, typographies), dont les **restrictions d'usage** s'appliqueront.
- c) **Validation.** La **validation** des livrables s'effectue par **accord écrit** (e-mail/outillage) ; à défaut d'observation **dans un délai raisonnable** indiqué au devis / **Conditions Particulières (CP)**, les livrables soumis à validation sont réputés **acceptés**.
- d) **Propriété intellectuelle.** Le **transfert** des droits de propriété intellectuelle sur les livrables (dans la mesure cédée) intervient **après paiement intégral** ; le Prestataire conserve ses **outils, méthodes, savoir-faire** et composants réutilisables (droits antérieurs).
- e) **Hébergement & maintenance.** Sauf stipulation expresse, l'hébergement/maintenance du site ou des actifs numériques n'est **pas inclus** et fait l'objet d'un contrat distinct (conditions d'**uptime** des hébergeurs tiers **non garanties** par le Prestataire).

#### **4.4. Licences d'utilisation des logiciels / conformité logicielle.**

- a) **Régime des licences.** Les Logiciels/Licences installés ou fournis par le Prestataire sont soumis aux **conditions de licence** de l'éditeur tiers ; le Client s'engage à s'y conformer (périmètre, postes, utilisateurs, durée, territoire, restrictions). Aucun **droit de propriété** intellectuelle n'est transféré au Client, sauf stipulation écrite contraire de l'éditeur.
- b) **Logiciels préexistants du Client.** Le Prestataire n'est **pas responsable** de la **provenance** ni de la **conformité** des logiciels préexistants installés par le Client ou par des tiers. À la demande du Client, il peut assister à la **régularisation** des licences (audit de parc, achats complémentaires).
- c) **Abonnements & variations.** Pour les abonnements **SaaS/cloud/licences** par utilisateur, le Client accepte les **conditions tarifaires et variations** notifiées par les éditeurs/opérateurs tiers ; le Prestataire peut **répercuter** toute évolution (prix, taxes, change) selon les modalités prévues au contrat.

### **5 – Prise de commande – Modifications – Annulation / Résolution**

#### **5.1. Devis – Validité – Formation de la commande.**

Les devis du Prestataire sont valables **30 jours** sauf stipulation différente. La commande est formée par (i) la **signature** (manuscrite ou électronique) du devis/bon de commande/contrat ou (ii) l'**acceptation écrite** adressée au Prestataire (e-mail « bon pour accord »), et, le cas échéant, par le **versement de l'acompte** prévu. À défaut d'indication contraire, les commandes sont **fermes**.

#### **5.2. Acompte – Nature – Engagement.**

Sauf stipulation contraire, un **acompte de 30 %** du montant TTC est exigible à la commande. L'acompte **n'a pas** la nature d'arrhes : il engage définitivement les Parties et demeure **acquis** au Prestataire en cas de défaillance imputable au Client.

#### **5.3. Commandes spécifiques / personnalisées.**

Les commandes de **matériels ou licences spécifiques/personnalisés**, non réutilisables ou approvisionnés à la demande, sont **fermes et non annulables** dès acceptation. Les frais irréversibles (licences nominatives, approvisionnements, logistique, sous-traitance planifiée) restent **dus**.

#### **5.4. Modifications postérieures à l'acceptation.**

Toute **évolution de périmètre** (technique, quantitatif/qualitatif, délais, prérequis) intervenue après acceptation donne lieu à **avenant** et, le cas échéant, à **révision de prix et de délais**. Les coûts déjà engagés demeurent dus.

#### **5.5. Annulation / report à l'initiative du Client.**

- a) **Annulation totale/partielle** après acceptation : à titre de **clause pénale**, il est dû au Prestataire un montant **minimal de 30 % du TTC** du périmètre annulé, **augmenté des frais irréversibles** engagés (licences, matériels spécifiques, sous-traitance, logistique) et des **frais administratifs** justifiés.
- b) **Report tardif / absence** : tout report < 1 jour ouvré avant l'intervention planifiée, ou toute absence sur site au créneau convenu, autorise la facturation des **frais engagés**, du **déplacement** et **d'une heure minimale** d'intervention (cf. Article 6 et Annexe Tarifs), **sans préjudice de l'Article 8.17**. Lorsque les prestations demeurent exécutables à distance, le report ou la fermeture du site du Client n'exonère pas le paiement du forfait/abonnement correspondant.

#### **5.6. Droit de refus / impossibilité.**

Le Prestataire peut refuser ou différer une commande en cas d'**impossibilité d'exécution**, de **rupture d'approvisionnement**, d'**erreur manifeste** de prix, d'**incident de paiement** antérieur non regularisé, de **risque avéré** (sécurité des personnes/biens/données) ou de **non-respect** par le Client de ses obligations (prérequis, accès, licences). Les sommes versées au titre des prestations non exécutées sont alors **restituées, déduction faite** des frais irréversibles engagés, sans autre indemnité.

#### **5.7. Résolution pour manquement.**

En cas de **manquement grave** d'une Partie à ses obligations, non réparé dans un **délai de 8 jours** à compter d'une **mise en demeure écrite** mentionnant l'intention d'appliquer le présent article, l'autre Partie pourra **résoudre** de plein droit la commande ou le contrat concerné, sans préjudice de dommages-intérêts.

Sans limitation, constituent des manquements graves : **impayés répétés, non-respect** des prérequis ou des obligations de sécurité, **contrefaçon logicielle**, refus d'accès, atteinte à l'image, et, côté Prestataire, **défaut caractérisé d'exécution** hors cas d'exclusion/suspension prévus au contrat.

#### **5.8. Effets de l'annulation / résolution.**

- a) Les **sommes échues** restent **exigibles** ; les **acomptes** restent acquis au Prestataire conformément au présent article.
- b) Le Client **restitue** sans délai tout **matériel** non payé et cesse tout usage des **licences/services** fournis. Le Prestataire peut **désactiver** les accès et **reprendre** les éléments non intégralement payés.
- c) La **réversibilité** des données/configurations, si elle est demandée, s'effectue **à la charge du Client** (barème en vigueur), dans des conditions raisonnables et **hors données/licences** de tiers non transférables (cf. RGPD/Annexe Art. 28 le cas échéant).

### **6 – Prix – Facturation – Paiement – Retards – Suspension – Indexation – Réserve de propriété**

#### **6.1. Prix – devise – taxes – majorations.**

Les prix sont exprimés en **euros hors taxes (€ HT)** ; la **TVA** et toutes taxes, contributions, éco-participations ou droits applicables sont facturés en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Sauf stipulation contraire, les **déplacements, frais logistiques et interventions hors**

Heures ouvrées (nuit, week-end, jours fériés, astreinte) sont facturés selon l'**Annexe Tarifs**. Les prix tiennent compte des **hypothèses et prérequis** figurant au devis ; toute variation substantielle (volumes, périmètre, versions, contraintes d'accès) entraîne **révision de prix**.

#### **6.2. Facturation.**

Sauf stipulation contraire, la facturation est émise : (i) **à la commande** pour les **acomptes** (cf. art. 5.2), (ii) **à l'avancement** pour les prestations par jalons, (iii) **à la livraison** pour les ventes, (iv) **périodiquement** (mensuel/trimestriel/annuel, **pré-facturé d'avance**) pour les prestations récurrentes (infogérance, supervision, abonnements, hébergement). Les factures sont **dématerielisées** ; le Client accepte la **réception électronique** (portail, e-mail ou plateforme dédiée).

#### **6.3. Paiement – échéances – modes.**

Sauf stipulation contraire au devis/contrat, les factures sont **payables comptant à réception**. Les paiements s'effectuent par **virement** (SEPA), **prélèvement SEPA** (préconisé), ou tout autre moyen accepté par le Prestataire. Aucun **escompte** n'est accordé pour paiement anticipé. Les frais bancaires liés à un moyen de paiement non standard sont à la charge du Client.

#### **6.4. Retards de paiement (B2B) – intérêts et indemnités.**

Tout montant non payé à son échéance produit, **de plein droit et sans mise en demeure**, des **intérêts de retard** calculés au **taux directeur (refi)** de la BCE majoré de dix (10) points, à compter du lendemain de l'échéance et jusqu'au complet paiement. Il est en outre dû, **par facture impayée, l'indemnité forfaitaire légale de 40 €** pour frais de recouvrement ; des **frais complémentaires** (dont honoraires de recouvrement/avocat) peuvent être réclamés sur justificatifs lorsque les coûts exposés excèdent ce montant.

#### **6.5. Défaut ou retard de paiement – suspension – résiliation – réactivation.**

En cas d'impayé total ou partiel, le Prestataire peut **suspendre** toute prestation et/ou l'**accès aux services** (y compris Services Tiers opérés par lui) **après simple constat d'échéance impayée**, sans préjudice des intérêts et indemnités dus. À défaut de régularisation dans les **huit (8) jours** suivant une **mise en demeure écrite**, le Prestataire peut **résilier** le contrat/la commande concerné(e) de plein droit. Les **frais de remise en service** et de **réapprovisionnement** éventuellement nécessaires seront facturés selon l'Annexe Tarifs.

#### **6.6. Interdiction de compensation unilatérale.**

Sauf accord écrit préalable du Prestataire ou disposition d'ordre public, le Client ne peut **retenir ni compenser** des sommes qu'il estime lui être dues avec les sommes dues au Prestataire.

#### **6.7. Réserve de propriété – transfert des risques.**

Le **transfert de propriété** des matériels, pièces et supports livrés est **suspendu jusqu'au paiement intégral** du prix (principal, taxes et accessoires). En revanche, les **risques** (perte, vol, détérioration) sont **transférés** au Client **à la remise** au Client ou au transporteur mandaté par lui (cf. art. 4.2). Tant que le prix n'est pas intégralement payé, le Client **s'interdit** toute cession/constitution de sûreté sur les biens ; il s'oblige à **assurer** les biens et à permettre leur **restitution** à première demande en cas d'impayé.

#### **6.8. Indexation annuelle (prestations récurrentes).**

Les prix des prestations **récurrentes** (infogérance, supervision, abonnements, hébergement, etc.) sont **révisés chaque année** à la date anniversaire, sur la base de l'**Indice Syntec** (ou de tout indice équivalent qui lui serait substitué), selon la formule :

**Prix révisé = Prix initial × (Indice nouveau / Indice de référence).**

L'**Indice de référence** est celui publié au **mois précédent** la date d'effet initiale du contrat/abonnement ; l'**Indice nouveau** est celui publié au **mois précédent** la révision annuelle. La révision s'applique **de plein droit**.

#### **6.9. Répercussion des évolutions éditeurs/opérateurs et taxes.**

Les **variations tarifaires** décidées par les **éditeurs/constructeurs/opérateurs** (licences, SaaS, cloud, téléphonie, connectivité) ainsi que toute **évolution réglementaire ou fiscale** impactant le coût de fourniture sont **répercutées** au Client **à due concurrence**, à compter de leur entrée en vigueur, après **information** par tout moyen utile (devis révisé, facture, notification). Lorsque la variation provient d'un tiers, elle ne constitue pas une modification unilatérale du prix par le Prestataire.

#### **6.10. Contestation de facture.**

Toute contestation motivée d'une facture doit être adressée **par écrit** dans un **délai de quinze (15) jours** à compter de sa réception ; passé ce délai, la facture est réputée **acceptée**. Une contestation partielle n'autorise pas à **différer** le paiement de la partie **non contestée**.

#### **6.11. Affectation des paiements.**

Sauf stipulation impérative, le Prestataire peut **imputer** tout paiement reçu sur les **dettes les plus anciennes** dues par le Client, et sur les **intérêts et frais** avant le principal.

#### **6.12. Cession de créances.**

Le Prestataire est autorisé à **céder** ou **nantir** ses créances (notamment dans le cadre d'un **affacturage**) ; le Client s'engage, le cas échéant, à régler le **cessionnaire** sur simple notification.

### **7 – Responsabilité – Garanties – Exclusions**

#### **7.1. Nature des obligations.**

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** conformément aux règles de l'art. Sauf stipulation expresse et écrite contraire, aucun **engagement de résultat ni pénalité** n'est dû.

#### **7.2. Dommages exclus (Clients professionnels).**

Pour les **Clients professionnels**, sont **exclus** de toute indemnisation les **dommages indirects ou immatériels** tels que, sans s'y limiter : perte de chiffre d'affaires, de marge, de clientèle, d'exploitation, **perte de données** ou de fichiers, **atteinte à l'image**, **perte de chance**, coûts de couverture, ainsi que tout préjudice consécutif ou punitif.

#### **7.3. Plafond de responsabilité (Clients professionnels).**

La **responsabilité totale** et cumulée du Prestataire, **toutes causes et tous fondements confondus**, au titre d'un dommage **imputable** au Prestataire et **dûment prouvé** par le Client professionnel, est **strictement limitée** au **montant HT effectivement payé** par le Client au Prestataire **au titre de la prestation directement à l'origine du dommage**, au cours des douze

(12) derniers mois précédent le fait générateur. Ce plafond ne s'applique pas en cas de **faute lourde ou dol** du Prestataire, ni en cas de **dommages corporels**.

#### **7.4. Services Tiers – Dépendances externes.**

Le Prestataire n'est **pas responsable** des indisponibilités, performances, défauts, variations tarifaires ou manquements des **Services Tiers** (éditeurs, opérateurs télécom, hébergeurs, clouds, constructeurs, centres SAV, CDN, registrars, etc.), ni des conséquences d'une **décision ou d'un changement** chez ces tiers (mise à jour, fin de support, faille de sécurité, modification de licence...). Lorsque la prestation du Prestataire en dépend, les délais sont **suspendus** et les coûts éventuels de remédiation sont **répercutés** selon les stipulations contractuelles.

#### **7.5. Prérequis – Accès – Environnements du Client.**

Le Prestataire n'est pas responsable des conséquences d'un **manquement** du Client à ses **Prérequis** (droits, sauvegardes, compatibilités, conformité électrique/réseau/sécurité, versions) ni d'une **indisponibilité d'accès** (sites, VPN, comptes, personnes clefs). Le Prestataire n'assume aucune responsabilité au titre de **logiciels non licenciés, obsolètes ou altérés**, ni en cas **d'intervention de tiers** non autorisés.

#### **7.6. Données & sauvegardes (y compris vidéosurveillance).**

Sauf stipulation écrite contraire, le Client demeure **seul responsable** de la **sauvegarde**, de la **rétention** et de la **restauration** de ses Données, y compris journaux et **flux/enregistrements de vidéosurveillance**. À la demande du Client, le Prestataire peut assister à la sauvegarde/pré-sauvegarde, sans garantir la **totalité** ni l'**intégrité** des Données préexistantes. Aucune garantie de **RPO/RTO** n'est due **sans** Conditions Particulières ad hoc.

#### **7.7. Cybersécurité – Malwares – Incidents.**

Le Prestataire met en œuvre des **mesures raisonnables** de sécurité dans le périmètre défini au contrat. Le Client reconnaît qu'aucune mesure ne peut garantir un **risque zéro** (intrusions, malwares, cryptolockers, attaques DDoS...). Sauf faute prouvée du Prestataire, la survenance d'un **incident de sécurité** n'emporte ni reconnaissance de responsabilité ni indemnisation automatique ; l'assistance à la remédiation, analyses et restaurations est **facturée** conformément au contrat.

#### **7.8. Vidéosurveillance & contrôle d'accès – Conformité.**

Le Client garantit respecter les **obligations légales et réglementaires** applicables (information, affichage, registres, durées de conservation, **RGPD**, droits d'accès, **autorisations/AG** en copropriété, déclarations auprès des autorités le cas échéant). Le Prestataire n'est **pas responsable** d'un **paramétrage imposé par le Client** contraire à la réglementation, ni des **usages** que le Client fait des enregistrements ou contrôles d'accès. Des Conditions Particulières peuvent préciser les modalités techniques et documentaires.

#### **7.9. E-marketing / contenus fournis par le Client.**

Le Client garantit détenir tous **droits et autorisations** (textes, logos, images, polices, bases de données, musiques, vidéos, marques, données personnelles, etc.). Le Prestataire n'est **pas responsable** des **réclamations de tiers** (propriété intellectuelle, concurrence, diffamation, données personnelles) fondées sur des contenus ou directives fournis/validés par le Client ; le Client **indemnise** le Prestataire de toute conséquence y afférente.

### 7.10. Garanties commerciales – Garanties légales.

a) **Clients professionnels – garanties produits.** Pour les **Clients professionnels**, les matériels, logiciels et licences sont couverts, le cas échéant, par les **garanties commerciales des constructeurs/éditeurs**, appliquées exclusivement selon leurs conditions et procédures (RMA, centres agréés, exclusions, durées, périmètre). **AIPS ne consent aucune garantie commerciale propre** et ne se substitue pas aux constructeurs/éditeurs, **sauf stipulation expresse contraire figurant au devis/contrat et rappelée sur la facture.** À la demande du Client, AIPS peut **assister** à la mise en œuvre de ces garanties (diagnostic, emballage, expédition, réinstallation), ses prestations d'assistance étant **facturées** selon l'Annexe Tarifs, **hors** prise en charge décidée par le constructeur/éditeur. Les exclusions usuelles des garanties commerciales s'appliquent (usure normale, consommables, installation non conforme, environnement inadapté, chocs, liquide, surtension, modifications non autorisées, logiciels non licenciés, **malwares**), le tout **dans la limite permise par la loi.**

### 7.11. Restrictions non opposables.

Aucune clause des présentes ne saurait limiter ou exclure la responsabilité du Prestataire en cas de **faute lourde ou dol**, ni en cas de **dommages corporels** causés à des personnes. Les limitations/exclusions prévues aux articles 7.2 et 7.3 s'appliquent **uniquement aux Clients professionnels** dans la mesure **permise** par le droit applicable.

### 7.12. Assurance.

Le Prestataire est titulaire d'une **assurance de responsabilité civile professionnelle** adaptée à son activité et fournit une **attestation** au Client sur simple demande.

## 8 – Données personnelles (RGPD) & Confidentialité

### 8.1. Champ – Rôles.

a) **AIPS en qualité de Responsable de traitement (RT)** : pour la **gestion de la relation commerciale** (prospection, devis, contrat, facturation), la **gestion des tickets** et de la sécurité de ses systèmes (journaux techniques, anti-fraude, contrôle d'accès à ses outils), AIPS détermine les finalités et moyens et agit en **RT**.  
b) **AIPS en qualité de Sous-traitant (SST)** : pour les prestations exécutées **pour le compte du Client** (infogérance/assistance, hébergement/backup, M365/Cloud, téléphonie/VoIP, **vidéosurveillance & contrôle d'accès**, etc.), AIPS traite les Données **uniquement sur instruction documentée du Client**, lequel est **RT**. Dans ce cas, les Parties signent l'**Annexe "Sous-traitance – art. 28 RGPD"** qui fait partie intégrante du Contrat.

### 8.2. Informations lorsque AIPS est RT (notice “clients & prospects”).

Catégories : identité/coordonnées, données contractuelles et de facturation, échanges, tickets, logs techniques liés à la prestation.

Bases légales : **exécution du contrat, intérêt légitime** (organisation et sécurité des services, amélioration, preuve), **obligations légales** (comptabilité, fiscal).

Durées : **gestion contractuelle et comptable** selon les délais légaux ; **tickets/logs** pour une durée proportionnée aux besoins de suivi et de preuve.

Destinataires : personnel habilité d'AIPS et **Sous-traitants ultérieurs** (hébergeurs, outils de ticketing, messagerie, opérateurs, éditeurs) **strictement nécessaires**.

Droits : accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité **lorsque applicable** ; réclamation possible auprès de l'**autorité de contrôle** compétente.

Contact : [rgpd@aips-informatique.fr](mailto:rgpd@aips-informatique.fr)

### **8.3. Obligations d'AIPS en tant que Sous-traitant (synthèse ; détail dans l'Annexe art. 28).**

AIPS s'engage à : (i) ne traiter les Données **que** sur instruction documentée du Client, (ii) garantir la **confidentialité** (personnel soumis à obligation de confidentialité), (iii) mettre en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** appropriées (cf. 8.5), (iv) assister le Client pour répondre aux **demandes des personnes concernées**, (v) assister le Client pour les **analyses d'impact (AIPD)** et la **sécurité**, (vi) **notifier sans délai indu** au Client toute **Violation de Données** dont il a connaissance (cf. 8.6), (vii) **supprimer ou restituer** les Données en fin de contrat (cf. 8.9), (viii) tenir à disposition les **informations nécessaires** et permettre des **audits raisonnables**.

### **8.4. Sous-traitants ultérieurs ("Sub-processors").**

AIPS est autorisé à recourir à des **Sous-traitants ultérieurs** (hébergeurs, opérateurs, éditeurs, outils SaaS, centres SAV), qu'il **contractualise** aux standards **RGPD** (obligations équivalentes). AIPS **tient** une liste à jour et **informe** le Client de tout changement significatif ; le Client peut **émettre des observations motivées** dans un **délai raisonnable**. À défaut, l'utilisation est réputée acceptée.

### **8.5. Sécurité des Données.**

AIPS met en œuvre des **mesures adaptées** au risque : contrôle des accès et **moindre privilège**, traçabilité, cloisonnement/réseaux, **chiffrement** ou pseudonymisation lorsque pertinent, **sauvegardes** et tests périodiques, gestion des vulnérabilités, durcissement des configurations, sensibilisation du personnel. Les **mesures spécifiques** éventuellement exigées par le Client sont décrites en **Conditions Particulières** ou dans l'**Annexe art. 28**. Le Client reconnaît qu'aucune mesure ne permet un **risque zéro**.

### **8.6. Violations de Données.**

En cas de **Violation de Données personnelles** affectant un traitement réalisé pour le compte du Client, AIPS **notify** le Client **sans délai indu et au plus tard dans les 48 heures** après en avoir eu connaissance, en communiquant les informations disponibles (nature, volume, catégories, mesures prises/proposées). Le Client demeure responsable de l'**appréciation** de la notification à l'autorité de contrôle et aux personnes concernées.

### **8.7. Assistance & droits des personnes.**

Dans son périmètre, AIPS **assiste** le Client pour traiter les  **demandes d'exercice de droits** (accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité, directives post-mortem) et pour réaliser, lorsque requis, des **AIPD**, consultations préalables, **tenues de registres** et contrôles. Les prestations d'assistance hors socle contractuel sont **facturées** selon l'**Annexe Tarifs**.

### **8.8. Transferts hors UE/EEE.**

Sauf exigence contraire des **Services Tiers** choisis par le Client, les Données sont **hébergées** dans l'**UE/EEE** ou dans un pays reconnu comme offrant un niveau de protection adéquat. À défaut, AIPS met en place des **garanties appropriées** (clauses contractuelles types, évaluations des transferts, mesures complémentaires) et en **informe** le Client.

### **8.9. Conservation – Réversibilité – Effacement.**

- a) **Pendant le contrat**, AIPS conserve les Données **le temps nécessaire** à l'exécution des Prestations, sous réserve des obligations légales de conservation (notamment comptables).
- b) **Fin de contrat** (périmètre Sous-traitant) : sur instruction du Client, AIPS **restitue** les Données dans un format d'usage ou les **efface** de ses systèmes (hors archives légales) ; la **réversibilité** (export, purge, assistance) est **réalisée aux frais du Client** selon barème.
- c) **Vidéosurveillance** : la **durée de conservation** des images est **déterminée par le Client** conformément à la réglementation et doit rester **proportionnée** à la finalité ; AIPS applique les réglages fournis/validés par le Client.

#### **8.10. Confidentialité (informations non publiques).**

Chacune des Parties s'engage à **ne pas divulguer** les informations **confidentielles** de l'autre Partie portées à sa connaissance à l'occasion du Contrat (données techniques, commerciales, de sécurité, schémas, codes, accès, configurations, politiques, documentations, enregistrements, etc.), sauf (i) accord écrit de l'autre Partie, (ii) obligation légale/réglementaire ou injonction d'une autorité compétente, ou (iii) communication aux **collaborateurs/sous-traitants** ayant strictement besoin d'en connaître et soumis à une **obligation de confidentialité** équivalente. Cette obligation **survit** à la fin du Contrat pendant **cinq (5) ans** au minimum, sans préjudice des secrets des affaires.

#### **8.11. Données sensibles & minimisation.**

Sauf stipulation expresse, les Prestations **n'impliquent pas** le traitement de **catégories particulières** de données (santé, opinions, etc.) ni de données pénales. Le Client s'engage à **ne pas transmettre** de telles données à AIPS, sauf cadre contractuel et **mesures renforcées** prévues en **Conditions Particulières / Annexe art. 28**.

#### **8.12. Vidéosurveillance & contrôle d'accès (rappels de conformité).**

Le Client, en qualité de **RT**, met en place les **affichages/informations**, registre, gestion des **droits d'accès** et durées de conservation, ainsi que, le cas échéant, les **autorisations internes** (CSE) et **décisions d'AG** en copropriété, et procède aux **formalités** requises par la réglementation. AIPS configure les systèmes **selon les consignes** validées par le Client ; toute **demande contraire** à la réglementation peut être **refusée**.

#### **8.13. Audits.**

Sous préavis raisonnable et **au maximum une (1) fois par an** (hors incident majeur), le Client peut **auditer** les mesures RGPD d'AIPS relatives aux traitements qu'il lui confie, par questionnaire ou audit sur site encadré, sans perturber indûment l'activité d'AIPS. Les audits **tiennent lieu de preuves** des opérations de traitement et des mesures prises par AIPS ; lorsqu'ils contiennent des Données personnelles, leur traitement respecte le présent article.

#### **8.14. Preuve & traçabilité.**

Les **tickets**, journaux techniques, comptes-rendus, inventaires et documents d'exploitation **tiennent lieu de preuves** des opérations de traitement et des mesures prises par AIPS ; lorsqu'ils contiennent des Données personnelles, leur traitement respecte le présent article.

#### **8.15. Contacts & réclamations RGPD.**

Toute question relative au présent article ou toute demande d'exercice de droits peut être adressée à **rgpd@aips-informatique.fr**. La personne concernée conserve la faculté d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente

#### **8.16. Droit applicable – Juridiction compétente.**

Les présentes sont régies par le **droit français**. Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou la cessation des relations contractuelles sera, à défaut d'accord amiable, **soumis exclusivement au Tribunal de commerce compétent du ressort du siège d'AIPS**, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

#### **8.17. Événements exceptionnels (épidémie, confinement, pénuries)**

##### **8.17.1. Définition.**

Constituent des **événements exceptionnels** les faits extérieurs aux Parties, imprévisibles et irrésistibles dans leurs effets (tels que épidémie/pandémie, mesures administratives de confinement/fermeture, pénuries d'approvisionnement, pannes réseaux étendues, catastrophes, actes de puissance publique), dès lors qu'ils rendent temporairement impossible l'exécution d'une **obligation déterminée**.

##### **8.17.2. Effets – Suspension ciblée.**

- (a) L'événement n'emporte que la suspension des **obligations empêchées** et prolonge les délais d'une durée au moins équivalente ;
- (b) Les **obligations de paiement** du Client ne sont pas suspendues dès lors que les prestations restent **exécutables à distance ou disponibles** (infogérance, support, hébergement, sauvegardes, M365, supervision, etc.) ;
- (c) Les interventions **sur site** empêchées sont replanifiées ou **converties** en interventions à **distance** lorsque possible ;
- (d) Le Prestataire peut proposer des **solutions de substitution** (matériels/logiciels équivalents, réaffectation des tâches), et ajuster les **délais** et, le cas échéant, les **prix** affectés par l'événement (cf. art. 6.9).

##### **8.17.3. Limitation – Impossibilité durable.**

Si l'impossibilité se limite à une partie de la commande, seule cette partie est suspendue/affectée ; le reste du contrat se poursuit. En cas d'**impossibilité continue** excédant **90 jours** pour une obligation précisément identifiée et **non substituable**, chacune des Parties pourra mettre fin uniquement à la partie affectée, sans indemnité au profit du Client, sous réserve du paiement : (i) des **prestations réalisées**, (ii) des **frais irréversibles** engagés (achats spécifiques, logistique, sous-traitance), (iii) des **abonnements** et services restés **disponibles** durant la période.

##### **8.17.4. Non-excuse d'inexécution pour fermeture du Client.**

La **fermeture du site** ou la **baisse d'activité** du Client n'exonère pas le paiement des abonnements/forfaits lorsque le Prestataire peut exécuter (à distance ou en maintien en condition opérationnelle).

##### **8.17.5. Notification.**

La Partie qui invoque l'événement en **avise** l'autre sans délai, en précisant les **obligations impactées** et la **durée estimée** ; elle met en œuvre toutes **mesures raisonnables** de contournement/réduction d'impact.

#### **8.18. Références commerciales.**

Sauf **opposition écrite** du Client **professionnel** avant ou pendant l'exécution, AIPS est autorisé à

citer le nom et le logo du Client à titre de référence, sans divulguer d'informations confidentielles ni de données personnelles.

#### **8.19. Imprévision (art. 1195 C. civ.)**

En cas de **changement de circonstances imprévisible** lors de la conclusion (hausse exceptionnelle des coûts de licences/énergie/logistique, changement réglementaire ou éditeur, rupture durable d'approvisionnement) rendant l'exécution **excessivement onéreuse** pour le Prestataire, les Parties **renégocient de bonne foi** l'adaptation du contrat (délais, prix, périmètre).

À défaut d'accord **dans les 30 jours**, le Prestataire pourra **adapter raisonnablement** ses prestations **ou résilier le seul périmètre affecté** avec un **préavis de 15 jours**, sans indemnité, sous réserve du paiement des prestations réalisées et des **frais irréversibles** engagés.