

CONDITIONS GÉNÉRALES

1 - Objet

Les présentes conditions générales (ci-après désignées comme les « CG ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société Tranquil IT Systems, société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 443 884 580, dont le siège social est situé au 12, avenue Jules Vernes à (44230) Saint-Sébastien-sur-Loire (ci-après désignée comme « Tranquil IT ») fournit au Client (ci-après défini) des Prestations (ci-après définies) et du Matériel (ci-après défini).

Les CG et les CP (ci-après définies) forment un ensemble contractuel (ci-après désigné comme le « Contrat »). En cas de contradiction entre ces documents, l'ordre hiérarchique suivant de valeur juridique décroissante s'appliquera : CP puis CG. Tout autre document n'a pas de valeur contractuelle.

Si le Client souhaite que les CG soient modifiées, il peut proposer des changements en nommant le paragraphe, en citant le texte original des CG et en publiant la version du texte qu'il propose dans un document séparé. Ces modifications feront partie des CP et seront chiffrées en conséquence.

2 - Définitions

Client désigne la personne physique ou morale dont les coordonnées sont précisées aux CP, souhaitant faire appel à Tranquil IT dans le cadre de son activité professionnelle.

Conditions Particulières (CP) désignent les conditions contractuelles acceptées par le Client, en vue de la réalisation de Prestations et/ou de la fourniture de Matériel. Elles font spécifiquement référence aux présentes CG et sont jointes à ces dernières. Leur acceptation vaut acceptation des présentes. Les CP fixent notamment les modalités et délais d'exécution des Prestations/de fourniture du Matériel et leur prix. Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours après l'émission des CP par T Tranquil IT pour les accepter. Passé ce délai, l'offre de Prestations / de fourniture de Matériel qu'elles comportent aux modalités y indiquées n'est plus valable.

Matériel désigne tous matériels (ex : ordinateurs, périphériques, etc.) vendus ou loués par Tranquil IT au Client et mentionnés dans les CP.

Prestations désignent l'ensemble des prestations fournies par Tranquil IT au Client au titre de CP, à savoir notamment fourniture de logiciels, installation / paramétrage, maintenance (corrective et/ou évolutive), assistance téléphonique, formation, hébergement, etc.

3 - Déroulement de la fourniture des Prestations et du Matériel

Le déroulement de la fourniture des Prestations et du Matériel est détaillé aux CP correspondantes.

3.A - Interlocuteur technique

Le Client désigne un interlocuteur technique auquel Tranquil IT peut rendre compte dans le cadre de la réalisation de ses obligations et solliciter toute assistance / information dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. En cas de changement d'interlocuteur technique, le Client en informe Tranquil IT par écrit, moyennant un préavis minimum de quinze (15) jours.

3.B - Délais d'exécution

Tranquil IT s'efforcera de s'acquitter de ses obligations en respectant les délais d'exécution indiqués dans les CP. Toutefois, sauf stipulation expresse contraire dans les CP, ces délais d'exécution sont indicatifs, destinés à des fins de prévision et d'estimation uniquement.

La responsabilité de Tranquil IT ne pourra donc être engagée en cas d'éventuel dépassement de ces délais.

3.C - Jours / horaires de travail

Hors jours fériés, les obligations de Tranquil IT au titre des présentes ne pourront être exécutées en dehors des jours et horaires suivants :

Hors jours fériés		
Lundi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mardi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Mercredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Jeudi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30
Vendredi	09:00 à 12:30	14:00 à 17:30

3.D - Hébergement

Les données du Client sont en principe hébergées sur les propres serveurs de ce dernier. Dans ce cadre, il assume l'ensemble des risques liés à un tel hébergement.

Les données du Client peuvent, s'il en est fait mention dans les CP, être hébergées sur les serveurs de Tranquil IT ou de tout sous-traitant hébergeur librement choisi par elle pour ses compétences et son professionnalisme en la matière. Le prix et les conditions d'un tel hébergement sont mentionnés aux CP.

3.E - Livraison et recette

Livraison

- toute livraison est effectuée à l'adresse du Client ;
- la livraison de Matériel est réputée effectuée dès sa mise à disposition au Client par Tranquil IT ou le transporteur et matérialisée dans ce cas par le système de contrôle utilisé par le transporteur. Il appartient au Client de vérifier les expéditions à l'arrivée et d'adresser avec accusé de réception toutes réserves ou réclamations qui paraissent justifiées dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant la livraison du Matériel ;
- il est expressément convenu qu'aucun retard raisonnable dans une livraison n'autorise le Client à en refuser la réception, à mettre fin à la commande concernée ou solliciter paiement de dommages-et-intérêts ;
- sauf mention contraire dans les CP, les frais d'expédition et de livraison sont à la charge du Client ;

Recette

Suite à la réalisation de travaux par Tranquil IT dans le cadre du Contrat (ex : installation, paramétrage, etc.), il appartiendra au Client de procéder à la recette de ces derniers afin de s'assurer de leur conformité. A défaut de réserve apportée par le Client par écrit et documentée adressée à Tranquil IT sous huit (8) jours suivant la réalisation de chacun des travaux concernés, la recette définitive sera considérée comme acquise.

3.F - Réserve de propriété

Tranquil IT se réserve expressément la propriété du Matériel et ce, jusqu'au paiement intégral du prix, des intérêts, frais et accessoires prévus au Contrat.

À cet égard, ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de traite, chèque ou tout autre titre créant une obligation de payer. Le paiement ne pourra être considéré effectué que lors de l'encaissement de la totalité des sommes dues par Tranquil IT.

Toutefois, les risques sont transférés au Client dès la livraison du Matériel. Le Client s'engage à apporter tous ses soins à la garde et à la conservation du Matériel et à souscrire toute assurance afin de couvrir les dommages et sinistres susceptibles d'être subis ou causés par ou au Matériel.

4 - Prix et révision du prix

4.A - Validité d'un devis

La demande de prix du client est prise en compte par le service commercial de Tranquil IT Systems dans un délai raisonnable. Dès lors de l'émission de la proposition commerciale par Tranquil IT Systems au client, la dite proposition commerciale a une durée de validité de 15 jours. Au delà de ce délai de validité, la proposition commerciale devient caduque. Tranquil IT Systems se réserve le droit de modifier le prix entre deux émissions de proposition commerciale.

4.B - Fixation du prix

Le prix relatif à chaque Prestation et Matériel est mentionné aux CP.

Le prix est exprimé en euros, hors taxes. Les taxes, et notamment la TVA, seront facturées au taux en vigueur au jour de la facturation des sommes dues au titre des CP correspondantes.

Les CP mentionnent également le coût des éventuels frais de déplacement du personnel de Tranquil IT chez le Client.

A défaut de mention contraire dans les CP, il est d'ores et déjà convenu que le tarif pour une journée de prestation hors Contrat d'un personnel ingénieur de Tranquil IT est de 1 500 euros HT (hors frais de déplacement calculés sur la base du barème fiscal en vigueur au jour de la prestation).

4.C - Révision du prix

Tranquil IT se réserve le droit de réviser annuellement le prix de la Prestation, à la date anniversaire d'entrée en vigueur de la Prestation concernée. Une telle révision entrera automatiquement en vigueur trente (30) jours après notification écrite au Client.

Le Client pourra refuser l'application de la révision de prix, en mettant fin à la Prestation concernée, moyennant un préavis de trente (30) jours, au cours duquel l'ancien tarif restera en vigueur.

A défaut pour le Client de se manifester auprès de Tranquil IT dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la notification de la révision du prix, ladite révision sera considérée comme pleinement acceptée par lui.

La formule de révision de prix appliquée sera la suivante :

$$P = P_0 * \left(\frac{S}{S_0} \right)$$

- P : prix révisé ;

- Po : prix d'origine ;
- S : le plus récent indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, connu à la date de révision ;
- So : dernier indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, publié à la date de fixation du prix avant révision (Po).

En cas de hausse du prix en raison d'une hausse des tarifs d'un tiers (ex : fournisseur) celle-ci est applicable automatiquement passé un délai de trente (30) jours après notification écrite au Client, sauf résiliation du Contrat relativement à la Prestation concernée par ce dernier selon les modalités et conditions de l'Article 10.C.

4.D - Facturation et modalités de paiement

Les modalités de facturation sont précisées dans les CP.

Les factures sont payables par le Client, sans escompte, dans les trente (30) jours de leur émission.

4.E - Intérêts de retard

En cas de non-paiement à l'échéance prévue, toute somme due par le Client portera intérêt à compter de ladite échéance et ce, jusqu'à paiement intégral, à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, sans formalité préalable.

En sus des intérêts susmentionnés, le Client sera tenu, en cas de retard de paiement, au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, sauf frais de recouvrement supérieurs.

Si Tranquil IT devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers (ex : huissier, avocat, etc.), le Client sera redevable, outre les sommes précitées, du remboursement des frais et honoraires ainsi engagés.

En cas de retard de paiement ou de non-paiement, Tranquil IT pourra suspendre de plein droit toutes les commandes en cours et ce, quel que soit leur niveau d'avancement. Cette suspension ne pourra toutefois pas être considérée comme une résiliation, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité ou dommages-et-intérêts.

5 - Obligations de Tranquil IT

Les obligations de Tranquil IT au titre du Contrat sont des obligations de moyens. A ce titre, Tranquil IT met en œuvre les meilleurs moyens connus et raisonnables aux fins d'exécuter les termes du Contrat. L'exécution de ses obligations par Tranquil IT dépendra étroitement de la collaboration active du Client telle que rappelée à l'Article 6.

6 - Obligations du Client

Le Client est parfaitement conscient que l'exécution du Contrat nécessite une collaboration active et régulière de sa part avec Tranquil IT. Cette obligation de collaboration de la part du Client comprend notamment la transmission de toutes informations que Tranquil IT jugerait nécessaires à l'exécution de ses obligations.

Dans le cadre du Contrat, le Client s'engage à :

- utiliser tous matériels, leurs systèmes d'exploitation ainsi que tous logiciels et matériels informatiques conformément aux spécifications de leurs constructeurs/éditeurs, notamment quant à leur environnement physique ;
- appliquer strictement toutes les instructions données par Tranquil IT ;

- laisser aux techniciens de Tranquil IT le libre accès à ses matériels et logiciels si la réalisation de ses obligations par Tranquil IT le nécessite ;
- n'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait l'exécution de ses obligations par Tranquil IT ;
- ne pas modifier, déplacer, réparer par des tiers, notamment les matériels informatiques et / ou logiciels installés par Tranquil IT, sans son autorisation préalable écrite ;

En outre, le Client :

- reconnaît qu'il a reçu de Tranquil IT toutes les informations propres à vérifier la conformité des matériels informatiques et/ou logiciels, objets du présent Contrat, à ses besoins et leur adéquation à l'usage qu'il en fera ;
- est responsable des matériels/logiciels intégrés par ses soins, leurs performances et conformité avec les éventuelles licences d'utilisation associées ;
- est responsable des déclarations réglementaires lui incombant ;
- est responsable des frais téléphoniques et postaux engagés par lui pour contacter Tranquil IT ;

7 - Responsabilités

Sous réserve des exclusions de responsabilité spécifiques prévues au Contrat, la responsabilité de Tranquil IT ne pourra être engagée qu'en cas de dommages matériels ou immatériels directs dus à une faute prouvée.

Les préjudices indirects subis par le Client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, la perte de chiffres d'affaires, la perte d'exploitation, préjudice commercial, la perte de clientèle, la perte de commande, la perte de données ou d'informations, le manque à gagner et l'atteinte à l'image de marque.

Toute action dirigée contre un Client par un tiers constitue un préjudice indirect et n'ouvre en conséquence pas droit à réparation.

Tranquil IT ne pourra être tenue pour responsable des dégradations éventuelles des informations, programmes, données, fichiers ou bases de données du Client qu'il appartient à ce dernier de sécuriser et sauvegarder.

Il incombe, en cette matière, au Client de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet, tant avant l'intervention de Tranquil IT dans le cadre de ses obligations qu'à son terme, en procédant à toutes copies de sécurité nécessaires à cet effet.

Il appartient au Client de prendre ses dispositions pour vérifier les données contenues dans son installation informatique. Tranquil IT ne pourra être tenue pour responsable en cas de présence de contenu contraire à la loi, à la charte informatique ou au règlement intérieur du Client.

Le Client reconnaît expressément qu'en l'état actuel de la technique il n'est pas possible de garantir qu'un logiciel installé ou fourni par Tranquil IT fonctionne sans discontinuité ni bogue.

En cas de location de Matériel au profit du Client, ce dernier devient, dès sa mise à disposition, jusqu'à sa restitution, vis-à-vis de Tranquil IT, seul responsable de toute éventuelle détérioration, perte ou vol. Il devra prendre toute disposition utile, si bon lui semble, en vue de se garantir contre les risques de dommages, perte ou vol et d'une manière générale de tout sinistre.

Les éléments loués demeurent la propriété corporelle et incorporelle exclusive de Tranquil IT et ne peuvent en aucun cas faire l'objet de déplacement ou de cession quelconque. Le Client doit faire respecter ce droit de propriété en toute occasion, par tous moyens et à ses frais. Le Client s'engage à préserver, pendant toute la durée de location, les plaques de fabrication

apposées sur les éléments loués (marque, numéro de série ainsi que les plaques de propriété du loueur) dont les mentions devront demeurer lisibles et apparentes.

8 - Publicité

Tranquil IT se réserve la possibilité de citer le Client et de présenter les services réalisés pour lui à titre de référence dans ses documents commerciaux et / ou publications, dans le but de promouvoir son activité.

9 - Propriété intellectuelle

9.A - Logiciels sous licence libre

Les logiciels fournis au Client par Tranquil IT sont des solutions de type « libre ». Cette mise à disposition est effectuée à titre gratuit par Tranquil IT. Les conditions d'utilisation de ces logiciels sont régies par les licences libres applicables dont copies sont communiquées au Client.

Le Client est informé que Tranquil IT ne donne aucune garantie à l'égard du logiciel concerné, dans la mesure où il est mis à sa disposition par Tranquil IT à titre gratuit.

Ainsi notamment, les logiciels sous licence libre sont fournis en l'état, sans aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, y compris, mais sans que cela ne soit limitatif, les garanties implicites de conformité à une utilisation particulière.

Le Client assume la totalité des risques liés à la qualité et aux performances d'un logiciel fourni sous licence libre. Dans l'hypothèse où un tel logiciel se révélerait défectueux, le coût de l'entretien, des réparations ou des corrections nécessaires seraient à la charge exclusive du Client.

De la même manière, dans l'hypothèse où le Client subirait un dommage quelconque, du fait de l'utilisation d'un logiciel sous licence libre, Tranquil IT ne pourra en être tenue pour responsable.

9.B - Logiciels commerciaux et « non-libres »

Dans l'hypothèse où une Prestation porterait sur l'installation ou la fourniture de logiciels édités par des tiers, il est donné mandat à Tranquil IT de conclure tout contrat de licence nécessaire au nom et pour le compte du Client. En cas de difficultés, il appartiendra alors au Client de se rapprocher de l'éditeur, Tranquil IT étant tiers à cette relation commerciale.

10 - Durée, suspension et résiliation

10.A - Durée

Le cas échéant, la durée prévue pour les Prestations est mentionnée aux CP ainsi que le délai de préavis applicable pour rompre les Prestations concernées en cas de renouvellement tacite.

10.B - Suspension

Dans tous les cas, Tranquil IT pourra suspendre de plein droit toutes commandes/Prestations en cours et ce, quels que soient leur nature et niveau d'avancement, en cas de manquement du Client à une seule de ses obligations contractuelles.

En pareil cas, la responsabilité de Tranquil IT ne pourra être recherchée, et cette suspension ne pourra pas être considérée comme résiliation du Contrat du fait de Tranquil IT, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

10.C - Résiliation anticipée

En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure par Tranquil IT par lettre recommandée avec avis de réception, de remédier aux causes de la dite inexécution, restée sans effet trente (30) jours après la notification du manquement, Tranquil IT pourra résilier de plein droit, sans indemnité et sans autres formalités le Contrat.

Sous réserve des dispositions d'ordre public applicables, le Contrat sera résilié de plein droit, si bon semble à Tranquil IT, sans autre formalité que l'envoi d'une notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception déclarant l'intention d'appliquer la présente clause dans le cas de l'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client.

10.D - Conséquences de la fin du Contrat

En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les Parties restent tenues par le Contrat jusqu'à la date de prise d'effet de sa résiliation et le Client est informé qu'il sera tenu au paiement de l'intégralité des Prestations et Matériels, sauf application des dispositions de l'Article 13.

Dans l'hypothèse où la Prestation à laquelle il est mis fin comportait la location de Matériel, le Client s'engage à le restituer dans un délai de huit (8) jours suivant la fin du Contrat. Une pénalité de retard pourra être demandée au client par jour de dépassement par Tranquil IT.

La résiliation, pour quelque cause que ce soit, ne met pas fin aux obligations qui, par leur nature, perdurent.

En cas d'hébergement des données du Client par Tranquil IT, conformément à l'Article 3.D, le Client devra, au terme du Contrat pour quelque raison que ce soit, formuler une demande de copie de ses données auprès de Tranquil IT au plus tard dans les huit (8) jours de la fin de la Prestation concernée. Passé ce délai, les données du Client seront définitivement supprimées. La restitution des données du Client à ce dernier sera effectuée, dans le cadre d'une prestation facturable, dans un format standard choisi par Tranquil IT et sera mise à disposition du Client sous la forme d'un téléchargement ou, si le volume est trop important, par envoi d'un support externe.

11 - Non-sollicitation de personnel

Le Client s'interdit, sauf accord écrit et préalable de Tranquil IT, d'engager à son service ou d'utiliser par le biais d'une autre société tout collaborateur de Tranquil IT. La présente vaudra quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative du dit collaborateur. La présente stipulation développera ses effets pendant toute l'exécution du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de sa résiliation ou de sa fin pour quelle que cause que ce soit.

En cas de non-respect de cet engagement, le Client s'engage à dédommager Tranquil IT en lui versant une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du collaborateur concerné.

12 - Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre Partie, et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des Prestations, ces

moyens devant être au moins équivalents à ceux pris par chacune des Parties pour assurer la confidentialité de ses propres informations/documents confidentiels.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

Les coûts, prix et taux de redevance ainsi que le savoir-faire éventuel communiqués entre les Parties dans le cadre du présent Contrat relativement à des Prestations ou Matériels, font intégralement partie des informations confidentielles.

L'obligation de confidentialité ne s'appliquera pas aux informations pour lesquelles la Partie récipiendaire pourra prouver avec date certaine :

- qu'elle les possédait avant la date de communication par l'autre Partie, ou ;
- que ces informations étaient du domaine public avant la date de leur communication ou qu'elles y sont entrées par la suite sans qu'une faute puisse être imputée à la Partie récipiendaire, ou ;
- qu'elle les a reçues sans obligation de secret d'un tiers autorisé à les divulguer avant leur communication ;

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur aussi longtemps que les informations concernées demeureront confidentielles.

13 - Force majeure

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des Parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements échappant au contrôle de l'une des Parties, qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, et qui empêchent l'exécution de son obligation par la Partie concernée.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du Contrat. Les Parties pourront, passé une suspension de trois (3) mois, mettre fin au Contrat de plein droit, sans préavis.

Si l'empêchement est définitif, le Contrat est résolu de plein droit et les Parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

La suspension des obligations 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. 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.

14 - Dispositions générales

Tranquil IT peut, sous sa propre responsabilité, sous-traiter tout ou partie de ses obligations, le Client le dispensant expressément de toute formalité préalable d'agrément.

Tranquil IT peut librement céder ou transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat.

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les Parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Toute renonciation ne sera valable que si elle fait l'objet d'un écrit signé par un représentant habilité de la Partie qui renonce.

Le Contrat, ainsi que les actes qui en seront la conséquence, est régi et interprété conformément au droit français.

Sauf dispositions d'ordre public, en cas de litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du Contrat, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans l'esprit du Contrat. A défaut d'accord amiable, le Tribunal de commerce de Nantes sera seul compétent, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, et même en cas de référé.