



CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SERVICES INFOPROGEST

Article 1. Domaine d'application

1.1. La société INFOPROGEST SARL au capital social de 90 000 Euros – Siège social : Centre d'affaires « Les Reflets » – 4 Boulevard de la Paix – 51100 REIMS, N° SIRET : 403 883 580 00033 R.C.S. : Reims, n° Ident. intracom. : FR84 403883580 – Code APE : 6202A (ci-après dénommé INFOPROGEST) propose des services à des Clients professionnels.

Ces conditions générales de fourniture de services (ci-après CGFS) sont applicables à tous les contrats de services conclus entre INFOPROGEST et tout client professionnel (dénommé ci-après « Client »). Il s'agit à la fois des services :

- De mise en production (Build) tels que l'intégration d'infrastructures, de postes ou de solutions ;
- Récurrents (Run) : fourniture d'hébergement d'infrastructure cloud, infogérance, service d'assistance et de maintenance sur les matériels et logiciels systèmes, sauvegarde de données.

Elles ne sont applicables qu'aux contrats de fourniture de services conclus par des Clients domiciliés en France et exécutés sur le seul territoire français. Tout contrat de fourniture de services conclu entre INFOPROGEST et un Client situé hors de France ou exécuté sur un autre territoire que le territoire français obéit aux règles particulières de ce contrat de fourniture de services et n'est pas régi par ces CGFS.

1.2. Les CGFS constituent le socle unique de la négociation commerciale entre les parties. Aucune autres conditions générales, contrairement aux présentes CGFS, ne sont applicables aux relations contractuelles entre INFOPROGEST et le Client sauf si elles ont été acceptées expressément par écrit par INFOPROGEST. Tout autre document, (notamment catalogues, prospectus, publicités, notices...) n'a qu'une valeur indicative, non contractuelle.

1.3. En cas de contradiction entre les CGFS et les conditions particulières, les conditions particulières conclues entre INFOPROGEST et le Client prévalent sur les présentes CGFS. INFOPROGEST se réserve le droit de déroger à certaines clauses des CGFS, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions de fourniture de services particulières.

1.4. Ces CGFS sont applicables aux seuls contrats conclus entre professionnels. Les présentes CGFS sont communiquées par INFOPROGEST à tout Client professionnel qui en fait la demande.

1.5. INFOPROGEST et le Client conviennent que ces CGFS régissent exclusivement leur relation. INFOPROGEST se réserve le droit de modifier les CGFS. Les CGFS résultant de cette modification sont communiquées aux nouveaux Clients (entendus comme ceux qui procèdent à une commande de services après la modification des CGFS). Elles prennent effet à ce moment pour toute commande ultérieure. Les anciennes CGFS cessent dès lors d'être applicables pour toute nouvelle commande qui y est postérieure.

Article 2. Acceptation des CGFS

2.1. Le seul fait pour un Client de passer une commande ou d'accepter une offre de fourniture de services proposée par INFOPROGEST emporte l'acceptation pleine et entière et sans réserve des présentes CGFS.

2.2. Un compte sera ouvert au nom du Client dès réception et approbation de sa demande d'ouverture de compte dûment complétée et signée par une personne habilitée, accompagnée des présentes CGFS, approuvées et signées.

Article 3. Offres et commandes

3.1. Les offres faites par INFOPROGEST à un Client sont valables pour la durée indiquée aux conditions particulières ou sur le devis. A défaut, elles sont valables pour une durée limitée à quatre semaines.

3.2. Les commandes ne sont enregistrées qu'après confirmation écrite de la part du Client. Toute commande passée par le Client est ferme et définitive dès réception par INFOPROGEST d'un bon de commande ou de tout autre support faisant état de la commande du Client. Les commandes sont irrévocables pour le Client, sauf stipulation contraire expresse d'INFOPROGEST. Le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

3.3. Afin d'éviter tout litige ultérieur, la commande doit comporter toutes les informations nécessaires à son traitement et au minimum :

- L'adresse d'exécution de la prestation et l'adresse de facturation ;
- Les références, désignations et quantités exactes des services demandés ;
- Les détails souhaités et les conditions particulières déterminées en accord avec INFOPROGEST.

3.4. Tout Client signataire du bon de commande est directement responsable du paiement de la facture s'y rapportant même si l'adresse de facturation ou la dénomination sociale donnée pour la facturation par le Client ne sont pas les mêmes que celles portées sur la commande d'origine.

3.5. En toute hypothèse, une modification de commande par le Client doit être demandée par écrit à INFOPROGEST dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la commande initiale par INFOPROGEST. L'écrit peut être une télécopie ou un courrier électronique. Il appartient au Client de s'assurer qu'INFOPROGEST a bien reçu et accepté cette demande de modification. En cas d'acceptation par INFOPROGEST de cette modification de la commande, celle-ci fait courir de nouveaux délais d'exécution de la commande.

3.6. Dans le cas où un Client passe une commande sans avoir procédé au paiement d'une commande précédente, INFOPROGEST pourra refuser de fournir la nouvelle prestation de services concernée, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

3.7. INFOPROGEST peut soumettre l'exécution de la fourniture de services au versement d'un acompte ou d'une provision. L'acompte, dont le montant est précisé dans les conditions particulières de l'offre de services d'INFOPROGEST, doit être payé lors de la commande. Hors cas de force majeure, toute annulation de la commande par l'acheteur ne pourra donner lieu au remboursement de cet acompte qui restera acquis à INFOPROGEST.

Article 4. Tarifs et Prix

4.1. Sauf convention contraire, le prix des prestations est établi en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaires. Les taux horaires sont révisés périodiquement. Les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations pourront être facturés en plus, conformément aux conditions particulières de la fourniture de services. Ces frais nécessités par la fourniture de services sont prévus lors de la commande.

4.2. Les prix indiqués sur les catalogues ou autres supports d'INFOPROGEST et ses tarifs ne constituent pas une offre. Ils sont susceptibles de modification sans avis préalable. Ils s'entendent hors taxes, nets d'escompte.

4.3. Tout retard ou autre imprévu, hors de la maîtrise et du contrôle d'INFOPROGEST, peut entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. INFOPROGEST s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes lors de leur survenance afin d'en mesurer les effets avec lui.

4.4. Les tarifs et prix des services ne comprennent en aucun cas les biens matériels nécessités par, ou utilisés lors de, la fourniture de services. Toute commande de biens ou de marchandises obéit aux conditions générales de vente d'INFOPROGEST et fait l'objet d'une facturation en supplément.

Article 5. Paiement

5.1. Des factures correspondant aux prestations fournies seront émises au fur et à mesure de leur réalisation. Sauf convention contraire, les factures sont émises chaque mois. Le paiement se fait en principe dans un délai de 30 jours à compter de l'émission de la facture, sauf s'il s'agit d'une facture de provision exigible normalement à réception. Le paiement pourra être enfermé dans des délais différents en fonction de stipulations particulières prévues pour certains contrats de services.

Le paiement se fait par virement bancaire ou par chèque. Quel que soit le mode de paiement utilisé, le prix est considéré comme payé complètement par le Client seulement lorsque la somme totale due par ce dernier a été encaissée complètement par INFOPROGEST ou créditée sur son compte.

5.2. Tout montant TTC non payé à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard calculées selon le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. En outre, le Client devra une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, de plein droit et sans notification préalable. INFOPROGEST pourra demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, sur présentation de justificatifs. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel ou une mise en demeure soit nécessaire. Ces pénalités exigibles de plein droit seront d'office portées au débit du compte du Client. INFOPROGEST se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci condamne le Client au paiement, éventuellement sous astreinte journalière par jour de retard, des sommes dues ainsi que des pénalités.

5.3. En cas de défaut ou de retard de paiement, INFOPROGEST se réserve également le droit de suspendre, voire d'annuler toute commande ou exécution en cours.

5.4. Si INFOPROGEST estime que le crédit du Client se détériore, elle se réserve le droit, sans préavis, de réduire ou d'annuler l'encours qu'elle a accordé pour le recouvrement des sommes dues.

5.5. INFOPROGEST accepte d'exécuter les commandes car elle considère, d'une part, que le Client présente les garanties financières suffisantes et, d'autre part, que celui-ci va procéder au paiement à échéance, conformément à la législation et aux présentes CGFS. Toutefois, si INFOPROGEST a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du Client à la date de la commande, ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le Client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, INFOPROGEST peut subordonner l'acceptation de la commande ou son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture, par le Client, de garanties.

5.6. INFOPROGEST peut, avant l'acceptation de toute commande, comme en cours d'exécution, exiger du Client la communication de ses documents comptables, et notamment ses comptes de résultat, même prévisionnels, lui permettant d'apprécier sa solvabilité. En cas de refus par le Client du paiement comptant et lorsqu'aucune garantie suffisante n'est proposée par celui-ci, INFOPROGEST peut refuser d'honorer la (les) commande(s) passée(s) et de fournir la prestation de services concernée, sans que le Client puisse arguer d'un refus de fourniture de services injustifié ou prétendre à une quelconque indemnité.

Article 6. Délais d'exécution

6.1. Les délais d'exécution des prestations prévus lors des commandes ne sont donnés qu'à titre indicatif. Si de tels délais n'étaient pas précisés lors de la commande, sauf cas de force majeure ou de fermeture prolongée, les délais d'intervention d'INFOPROGEST courent à compter de la date d'enregistrement de la commande par INFOPROGEST.

6.2. Pour les prestations réalisées en France Métropole, le délai est en principe de 4 semaines ouvrables à compter du jour suivant celui où le Client a passé sa commande.

6.3. En cas de retard, la responsabilité d'INFOPROGEST ne pourra être engagée pour quelque cause que ce soit. Par conséquent, aucune demande d'indemnisation, de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamée par le Client.

6.4. En cas d'indisponibilité d'INFOPROGEST pour réaliser la prestation, le Client en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le Client aura alors la possibilité de demander le remboursement des sommes éventuellement versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement.

Article 7. Modalités d'exécution

7.1. Lorsque la prestation est réalisée hors des locaux d'INFOPROGEST, le Client doit préciser le lieu d'exécution sur le bon de commande. Tout déplacement d'INFOPROGEST à une adresse erronée ou incomplète sera facturé au Client.

Le Client doit permettre à INFOPROGEST d'accéder à ses locaux s'il n'est pas personnellement présent le jour de la réalisation de la prestation. Il doit informer INFOPROGEST des temps d'accès, notamment de l'ouverture et de la fermeture des locaux où la prestation doit être effectuée.

7.2. Lorsque la prestation est effectuée à distance et suppose l'accès à des installations, des matériels ou logiciels ou bases de données, le Client doit permettre à INFOPROGEST d'y accéder, notamment en lui fournissant les codes d'accès nécessaires ou en lui donnant la main sur ces éléments.

7.3. La fin de la prestation est formalisée par un document de recette ou de réception de fin d'exécution. Le Client doit y indiquer toutes réserves ou toutes anomalies relatives à la prestation ou aux conditions de sa réalisation. Cette vérification est considérée comme opérée lorsque le Client ou toute personne autorisée par lui a signé le document de fin d'exécution.

7.4. Le Client en signant cette recette ou réception reconnaît la bonne exécution de la prestation de services. La responsabilité d'INFOPROGEST ne peut plus dès lors être engagée pour toute inexécution apparente au moment de la signature de la recette ou de la réception. En signant cet acte de recette ou de réception, le Client reconnaît devoir à INFOPROGEST l'entier prix prévu pour la prestation de services d'INFOPROGEST.

Article 8. Echanges et communications

8.1. INFOPROGEST et le Client pourront, sauf demande expresse contraire de l'un d'entre eux, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique. Le Client est informé de ce qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité de ces courriers électroniques. En conséquence, INFOPROGEST ne saurait voir sa responsabilité engagée pour des préjudices résultant de la perte, du retard, de l'interception, du détournement ou de l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

8.2. Les parties conserveront les documents originaux qui leurs ont été remis par l'autre partie. Elles les restitueront à l'autre partie, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations communiqués par l'une des parties à l'autre resteront sa propriété. INFOPROGEST conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail et ceux qui pourraient être utiles en cas de litige entre les parties.

8.3. Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations par INFOPROGEST restent sa propriété et sont couverts par le secret professionnel.

Article 9. Obligations d'INFOPROGEST

9.1. INFOPROGEST n'a pas d'obligation de résultat mais une obligation de moyens. INFOPROGEST s'engage à mettre tout en œuvre pour parvenir au résultat espéré grâce à la prestation de services.

9.2. INFOPROGEST exécute ses prestations en respectant les règles professionnelles en usage, au-delà des conditions particulières qui peuvent être prévues par le contrat de fourniture de services. INFOPROGEST s'engage à faire exécuter les prestations promises par des personnes dotées des compétences nécessaires pour les assurer.

Article 10. Obligations du Client

Au-delà des obligations prévues par les CGFS ou les conditions particulières, le Client s'engage à collaborer à la bonne exécution de sa fourniture de services par INFOPROGEST.

Cette obligation consiste notamment à fournir à INFOPROGEST les informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires à l'exécution de la prestation, à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision, à faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations. Elle consiste encore à avertir directement INFOPROGEST, dès qu'elle survient, de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Article 11. Personnel d'INFOPROGEST

11.1. INFOPROGEST demeure, durant la complète exécution des prestations, le seul et unique employeur du personnel mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture de services. INFOPROGEST exerce à titre exclusif l'autorité hiérarchique et disciplinaire effective sur ce personnel qui reste sous son contrôle et sa seule subordination pendant toute la durée de la prestation.

11.2. En cas d'intervention dans les locaux du Client, INFOPROGEST s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité communiquées par le Client, telles qu'elles sont en particulier appliquées au propre personnel du Client, la même protection s'appliquant au personnel d'INFOPROGEST.

11.3. INFOPROGEST garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L. 1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants du code du travail. INFOPROGEST certifie également être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du code du travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les articles L. 8241-1 et suivants relatifs au prêt illicite de main d'œuvre.

11.4. Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider une autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque employé d'INFOPROGEST avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation de cet engagement, le Client sera redevable envers INFOPROGEST, à titre de clause pénale, d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

Article 12. Confidentialité

12.1. Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie.

12.2. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties.

Ont également un caractère confidentiel : le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par INFOPROGEST au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le Client souhaite que ces documents soient divulgués, même en partie, à un tiers ou utilisés par ce tiers, il doit en demander l'autorisation préalable par écrit à INFOPROGEST.

12.3. L'obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée de 24 mois suivant le terme des prestations.

12.4. Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas aux informations :

- qui appartiennent au domaine public ou ont été acquises librement avant le début de la prestation ;
- qui sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- qui sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation ;
- ou qui doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

12.5. Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, INFOPROGEST se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Article 13. Propriété intellectuelle

13.1. Au cas où l'une des recommandations d'INFOPROGEST ou l'utilisation d'éléments livrés à la suite de l'une de ses préconisations implique l'utilisation de biens, modèles, dessins, photographies, etc. faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, INFOPROGEST informera le Client de l'existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra en toute hypothèse au Client de prendre toute mesure permettant la mise en œuvre de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits de propriété intellectuelle adaptés à la situation dans des conditions telles qu'INFOPROGEST soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des prestations.

13.2. Pour les besoins propres des prestations, INFOPROGEST pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d'autres outils informatiques qui pourront être mis à la disposition du Client et sur sa demande pendant la durée du contrat en l'état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d'usage. Le Client n'est pas autorisé à les distribuer, les partager ou les communiquer à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n'emporte aucune cession de droits ni garantie, quel qu'en soit le titre, au bénéfice du Client ni d'un tiers éventuel.

13.3. INFOPROGEST se réserve tout droit, titre et intérêt sur tous les éléments développés dans le cadre de la prestation, notamment les droits de propriété intellectuelle tels que droit d'auteur, dessins et modèles et marques. INFOPROGEST se réserve aussi toutes les méthodes, processus, techniques, développements et savoir-faire incorporés ou non dans les prestations ou qu'INFOPROGEST serait amené à développer ou à fournir dans le cadre des prestations. Le Client se défend de revendiquer quelque droit que ce soit à ce titre.

13.4. Le Client pourra, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, utiliser en interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par INFOPROGEST et intégrés dans ses travaux. Le Client s'interdit de distribuer, commercialiser et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord d'INFOPROGEST.

13.5. Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, INFOPROGEST pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise INFOPROGEST, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et à accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

Article 14. Responsabilité d'INFOPROGEST

14.1. La responsabilité d'INFOPROGEST peut être engagée en cas d'inexécution de ses obligations. Elle ne peut toutefois dépasser le montant hors taxes des honoraires versés au titre des prestations mises en cause. Ce plafond de dommages-intérêts couvre toutes réclamations et porte sur tous les préjudices directs (les préjudices indirects étant exclus) subis par le Client (intérêts et frais inclus) du fait de l'inexécution, sauf indemnisation que la loi interdit d'exclure ou de limiter, telle que la responsabilité pour atteinte corporelle ou décès.

14.2. La responsabilité d'INFOPROGEST ne peut être engagée que pour une violation d'obligation de moyens puisqu'elle n'est tenue à aucune obligation de résultat. Le Client doit donc prouver la faute d'INFOPROGEST.

14.3. La responsabilité d'INFOPROGEST ne saurait être engagée en cas de faute du Client, notamment en cas de défaut de respect de son obligation de collaboration.

14.4. La responsabilité d'INFOPROGEST est exclue :

- A la suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- En cas de défaillance de fournisseurs, notamment de fournisseurs d'antivirus, de plate-forme cloud et de solutions de sécurité ;
- En cas de fraude informatique, virus informatique et autres agissements externes à INFOPROGEST
- Pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations, et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- En cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves d'INFOPROGEST.

14.5. INFOPROGEST ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières découlant d'actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre de l'acheteur.

14.6. Il appartient au Client de prendre toutes assurances pour couvrir non seulement la responsabilité éventuelle d'INFOPROGEST mais surtout les exclusions et limitations de responsabilité d'INFOPROGEST prévues aux présentes.

Article 15. Force majeure

15.1. En cas d'évènement de force majeure, le contrat conclu entre INFOPROGEST et le Client est suspendu de plein droit sans indemnités, à compter de la date de survenance de l'évènement, dont le Client sera informé par INFOPROGEST dans les 48 heures.

15.2. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Lorsque cet évènement perdure au-delà de trente jours, le contrat de fourniture de services pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

15.3. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations. Sont notamment assimilés à de tels cas déchargeant INFOPROGEST de ses obligations : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel d'INFOPROGEST ou de ses transporteurs habituels, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matières premières, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, grève ou rupture d'approvisionnement de fournisseur d'électricité ou de gaz, ou toute autre rupture d'approvisionnement pour une cause non imputable à INFOPROGEST.

Article 16. Recours à un tiers

16.1. INFOPROGEST est autorisé à recourir à tout sous-traitant de son choix pour réaliser une partie de la prestation qui lui a été confiée par le Client. Celui-ci en est informé par INFOPROGEST.

16.2. Le sous-traitant intervient sous la seule responsabilité d'INFOPROGEST. INFOPROGEST veille à ce que le sous-traitant s'engage à garder confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

16.3. INFOPROGEST s'engage à informer le Client de tout conflit d'intérêt ou de toute question d'indépendance survenant au cours de l'exécution des prestations. Ils chercheront alors ensemble la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait à INFOPROGEST de poursuivre ses prestations, il mettrait à la disposition du Client tous documents, y compris ses documents en l'état, nécessaires à l'exécution du reste de la prestation par un tiers.

16.4. INFOPROGEST se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Article 17. Réserves et réclamations

17.1. Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des prestations devront être formulées dans un délai de 3 mois à compter de la fin de la réalisation de la prestation.

17.2. Lorsqu'au cours de l'exécution de la fourniture de services, le Client estime qu'INFOPROGEST n'a pas bien exécuté l'une de ses obligations, il doit le notifier dans les meilleurs délais à INFOPROGEST afin de donner la possibilité à INFOPROGEST d'y remédier, dès lors que la réserve du Client est justifiée. INFOPROGEST ne saurait être tenu pour responsable des conséquences liées à une manifestation de réserves tardives.

Article 18. Données à caractère personnel

18.1. Des données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre du contrat conclu avec INFOPROGEST. Ces données fournies par le Client et nécessaires au traitement de la commande, à l'établissement des factures et à l'exécution du contrat, notamment en ce qui concerne le paiement, sont les suivantes : nom, adresse, téléphone et adresse mail. La société INFOPROGEST conserve les données pour entretenir la relation commerciale avec ses Clients.

18.2. En toute hypothèse, la personne concernée est informée des droits qui lui sont conférés par le droit des données à caractère personnel, notamment d'une part, le Règlement général sur la protection des données (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) et, d'autre part, la loi du 24 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

18.3. La personne concernée est la personne physique dont les données à caractère personnel sont traitées. Elle bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition et du droit à l'effacement des données dans les conditions prévues par la loi. Ces droits peuvent être exercés auprès du responsable du traitement qui est INFOPROGEST, à l'adresse suivante : 4 Boulevard de la Paix – 51100 REIMS.

18.4. INFOPROGEST est responsable du traitement au sens de ces dispositions légales. La finalité du traitement est la formation et l'exécution du contrat. Le responsable ne traite et ne conserve les données qu'à ces fins ainsi qu'en vue de l'entretien de la relation commerciale.

18.5. Les données sont conservées au minimum pendant cinq ans à compter de la fin de l'exécution pleine et entière de la fourniture de services, aux fins de gestion d'éventuels litiges.

18.6. Peuvent être destinataires de ces données les partenaires d'INFOPROGEST chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes, ainsi que les personnes chargées d'un recouvrement ou du règlement d'un litige avec le Client. Les sociétés bancaires et financières tierces sont également destinataires de données dans le cadre du paiement. Les factures et les mentions qu'elles contiennent peuvent être transmises à des cabinets ou sociétés d'expertise-comptable.

18.7. Les données à caractère personnel peuvent faire l'objet de transferts transfrontières dans la mesure où INFOPROGEST les transmet pour traitement à un sous-traitant. INFOPROGEST veille dans cette hypothèse à ce que son sous-traitant et tout éventuel sous-traitant de celui-ci prennent les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver les droits des personnes concernées.

18.8. INFOPROGEST, en tant que responsable du traitement, a pris les mesures organisationnelles et techniques aux fins de protection des données à caractère personnel notamment contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

18.9. Dans le cas où INFOPROGEST fait appel à un sous-traitant, des stipulations particulières relatives aux données à caractère personnel seront prévues dans le contrat de sous-traitance liant INFOPROGEST à ce sous-traitant, qui tiendront compte de la situation juridique entretenue avec le Client du point de vue des données à caractère personnel.

18.10. Lorsque, dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture de services, INFOPROGEST est destinataire de données transmises par le Client, INFOPROGEST s'engage à assurer la protection des données des personnes concernées conformément à la loi et aux stipulations contractuelles conclues avec le Client.

Le Client se déclare parfaitement informé de ces dispositions et les accepte.

Article 19. Protection des données Client

19.1. Dans l'hypothèse où le service délivré par INFOPROGEST porte sur des données d'un Client, que ce soient des données à caractère personnel ou non, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte ou d'altération de ces données.

19.2. Le Client s'engage à assurer seul la sauvegarde de ses données. Il s'engage à effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses données et programmes. Il est parfaitement informé de ce que les bonnes pratiques consistent au moins à réaliser des sauvegardes quotidiennes avec des rétentions hebdomadaires, mensuelles et annuelles. Il appartient au Client de décider, si la sensibilité ou l'importance de ses données lui paraît le requérir, de sauvegardes supplémentaires. Le Client doit s'assurer qu'au moins une « version intègre » des données les plus récentes est sauvegardée à l'extérieur de son site de production informatique. Le Client doit aussi de manière régulière effectuer sous sa responsabilité une restauration de contrôle.

Article 20. Réversibilité

20.1. Dans l'hypothèse où le service délivré par INFOPROGEST porte sur des données, logiciels ou autres éléments appartenant à un Client et externalisées auprès d'INFOPROGEST, sauf stipulation contraire, INFOPROGEST s'engage, en cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, à effectuer toutes diligences pour assurer la réversibilité de ces données, logiciels ou autres éléments.

20.2. La demande de réversibilité peut être adressée par le Client à INFOPROGEST par lettre recommandée avec demande d'acté de réception :

- dans les trois mois précédant l'expiration de la durée normale du contrat de fourniture de services ;
- dans les deux mois suivant une résolution/résiliation de contrat de fourniture de services.

20.3. A défaut d'une telle demande du Client dans ces délais, INFOPROGEST pourra considérer que le Client ne souhaite aucune restitution et qu'il renonce ainsi à la réversibilité. INFOPROGEST sera alors en droit de détruire les données et éléments du Client. Aucune conservation des données, aucune sauvegarde des données et éléments du Client ne sera faite par INFOPROGEST dont la responsabilité ne saurait être engagée à ce titre par le Client.

20.4. Le Client s'engage à collaborer activement avec INFOPROGEST pour faciliter les opérations de réversibilité. Il lui appartient de transmettre à INFOPROGEST la liste des éléments dont il entend obtenir la réversibilité et de préciser le format des données, ainsi que la personne à laquelle les données doivent être transmises.

20.5. INFOPROGEST s'engage à effectuer la réversibilité dans les 90 jours suivant la demande du Client, dès lors que les précisions nécessaires à la réversibilité lui ont été données par ce dernier.

20.6. INFOPROGEST s'engage, à la suite de cette demande, à communiquer au Client toutes les informations nécessaires à la réversibilité. En particulier, INFOPROGEST communiquera au Client la documentation opérationnelle, dans sa dernière version, se rapportant aux prestations informatiques fournies et, plus généralement, tout document et/ou élément qui aurait été mis à sa disposition par le Client. Les données seront communiquées dans leur format de traitement chez INFOPROGEST, ou sous un format convenu entre le Client et INFOPROGEST. INFOPROGEST n'est nullement tenu de procéder à un quelconque changement de format des données afin de les adapter au nouveau traitement envisagé par le Client.

20.7. Pendant la période de deux mois suivant la date du transfert, INFOPROGEST peut apporter au Client qui le demande, ou à tout tiers désigné par ce dernier, son assistance, pour faciliter la reprise des prestations informatiques qui lui ont été confiées. Les prestations d'assistance à la réversibilité seront valorisées au tarif de 900 euros HT par journée d'assistance, à défaut de meilleur accord entre les parties.

20.8. A l'issue des opérations de réversibilité dont le Client accusera réception, INFOPROGEST est autorisé à détruire les données sans que le moindre recours puisse être exercé par le Client de fait contre INFOPROGEST. Aucune conservation des données, ni aucune sauvegarde ne sera faite par INFOPROGEST dont la responsabilité est exclue à ce titre.

Article 21. Portée des clauses

21.1. Si l'une des clauses des présentes conditions générales devait être annulée ou réputée non écrite, cela n'affecterait en aucune manière la validité des autres clauses du contrat et du contrat lui-même qui resteraient pleinement applicables entre les parties.

21.2. Si INFOPROGEST renonce à se prévaloir de l'une des clauses des présentes, cela ne saurait valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

21.3. 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 CGFS ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

21.4. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 22. Prorogation de compétence

Tout litige relatif à l'application des présentes CGFS, des contrats de fourniture de services conclus par INFOPROGEST, leur interprétation, leur exécution et notamment les questions relatives au paiement du prix devra être porté devant le Tribunal de commerce de REIMS, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, du paiement et le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Les lettres de change ne font ni novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction.

L'attribution de compétence est générale et s'applique, qu'il s'agisse d'une demande principale, d'une demande incidente, d'une action au fond ou d'un référé.

Article 23. Frais divers de recouvrement

En cas d'action judiciaire ou tout autre action en recouvrement de créances par INFOPROGEST, les frais de sommation, de justice, les honoraires d'avocat et d'huissier, tous les frais annexes et les frais liés ou découlant du non-respect par celui-ci des conditions de paiement seront à la charge du Client fautif.

Article 24. Acceptation du Client

Les présentes CGFS sont expressément acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, de ses propres conditions générales.