

# Conditions Générales de vente et de prestations de services d'Anjou Web

## **I. Champ d'application**

1. Sauf dérogations convenues dans des cas particuliers, les contrats conclus avec nous se forment exclusivement sur la base des présentes Conditions Générales, dont le client a reçu communication avant la conclusion du contrat; par l'émission d'une commande, le client déclare qu'il a pris connaissance de nos Conditions Générales et qu'il les approuve. Nous ne sommes liés par d'éventuelles conditions contraires ou divergentes utilisées par le client qu'à condition de les avoir expressément acceptées; une telle acceptation doit avoir lieu par écrit. Nos Conditions Générales sont également applicables si nous fournissons nos produits et/ou services sans émettre de réserves, alors que nous avons connaissance de conditions contraires ou divergentes utilisées par le client.

2. Ces Conditions Générales sont valables pour toutes nos livraisons et toutes nos fournitures de services ainsi que pour toutes les obligations de résultant d'un rapport contractuel avec le client. Vis à vis de commerçants et de personnes morales de droit public, nos Conditions Générales valent également pour toutes les relations d'affaires futures.

## **II. Conclusion du contrat / Modification du contrat**

1. Un contrat n'est réputé conclu avec nous qu'au moment où le client accepte sans réserves notre offre ou que notre confirmation écrite de la commande lui parvient ou que nous commençons à exécuter la commande de produits et/ou services. Si nous émettons une confirmation écrite de la commande, seule celle-ci fait foi de l'objet du contrat et de la teneur des obligations contractuelles, sauf stipulation contraire.

2. Tout avenant, accord supplémentaire ou autre modification d'un contrat existant prend nécessairement la forme d'une convention expresse et écrite.

## **III. Exécution de la commande**

1. Sauf stipulation expresse contraire, nous ne sommes tenus qu'à une obligation de moyen dans l'exécution de la commande de produits ou de services. S'il est expressément convenu que nous sommes tenus d'une obligation de résultat, celle-ci ne portera que sur la conformité des produits ou services fournis aux qualités, caractéristiques techniques, etc., expressément spécifiés par contrat; nous ne sommes tenus d'une quelconque garantie contractuelle s'appliquant parallèlement aux garanties légales que lorsqu'une telle garantie a été expressément convenue; une telle garantie contractuelle doit être accordée par écrit pour produire ses effets. Nous nous réservons le droit de nous écarter, sur le plan technique et conceptuel, des descriptions et indications figurants dans nos prospectus catalogues ou documents commerciaux ou similaires et d'échanger des produits ou composantes d'un produit contre des produits ou composantes techniquement équivalents ou améliorés, sans que le client ne puisse s'en prévaloir. Nous ne garantissons pas la concordance des produits ou services fournis avec de telles descriptions et indications ou avec de telles assertions publicitaires (y compris celles du fabricant). Sauf disposition légale contraire, nous ne sommes tenus à une obligation de conseil que dans la mesure où nous nous y sommes tenus à titre d'obligation contractuelle principale.

2. En cas de fourniture de logiciel, les mises à jour et mises à niveau (updates et upgrades) ne font pas partie de la fourniture, sauf stipulation contraire.

3. Le client doit porter à notre connaissance toutes les données importantes pour l'exécution de la commande de produits et/ou de services. Nous ne sommes pas tenus de vérifier que les données, informations ou autres prestations mises à disposition ou fournis par le client sont complètes et exactes, sauf si les circonstances du cas d'espèce font apparaître la nécessité d'une telle vérification ou si nous avons accepté une telle obligation contractuelle portant sur de telles vérifications. Si des travaux sont effectués chez le client, les postes et moyens de travail nécessaires doivent être mis gratuitement à la disposition de nos collaborateurs.

4. Lorsque nous intervenons hors du périmètre de notre entreprise, il incombe au client de prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité des biens et des personnes, à moins que d'autres règles prévalent en raison de la nature de la chose ou d'un accord passé avec le client. Nous sommes en droit de refuser de fournir les produits et/ou services tant que les mesures nécessaires à cet égard n'ont pas été prises.

5. Nonobstant le fait que nous restons responsables de l'exécution des prestations dues en vertu du contrat; nous sommes pleinement en droit de faire intervenir des tiers pour l'exécution du contrat. Si pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, des collaborateurs dont l'intervention était convenue dans le contrat se trouvent empêchés, nous serons en droit de les remplacer par d'autres collaborateurs qualifiés.

#### **IV. Obligation de coopération du client**

1. La réussite d'un projet de développement suppose généralement une étroite coopération entre le client et notre société. Pour cette raison, les parties au contrat s'engagent à faire veiller à leurs intérêts respectifs, à s'informer amplement et rapidement, à se signaler préventivement les risques et à se protéger contre les facteurs de perturbation, y compris ceux pouvant provenir d'un tiers.

2. Le client est tenu à titre d'obligation contractuelle essentielle de veiller à ce que toutes ses obligations portant sur des contributions ou des mises à disposition de biens aux services soient exécutées dans la qualité requise et aux dates convenues ou nécessaires pour la réalisation du projet, sans frais supplémentaires pour nous. Si la réussite du projet l'exige, le client mettra un nombre suffisant de membres de son personnel à notre disposition et désignera des interlocuteurs compétents pour toute la durée du projet. Si le cahier des charges ou une autre partie du contrat formule des exigences portant sur des systèmes externes qui sont exploités par le client ou par des tiers, le client répond envers nous de la mise en conformité avec lesdites exigences.

3. Si certaines informations ou certains documents du client s'avèrent erronés, incomplets, ambigus ou objectivement inapplicables, le client y apportera les rectifications et/ou compléments nécessaires dès que nous l'aurons informé. Si nous lui signalons des défauts ou dysfonctionnements sur du matériel mis à disposition par ses soins; le client y remédiera ou y fera remédier sans tarder.

#### **V. Droits d'utilisation / Licence**

1. Lors de la livraison des résultats d'un travail fourni dans le cadre d'une commande du client (par exemple concepts, dessin d'exécution, logiciels ou résultats similaires), nous accordons au client – sauf stipulation contraire du contrat – un droit d'utilisation et/ou une licence non exclusive sur lesdits résultats. Les modalités du droit d'utilisation et/ou de la licence non exclusive sont déterminées par le contrat dans un tel cas. Nonobstant les droits

conférés à l'acquéreur par l'article 1629 du Code Civil, nous ne sommes tenus de la garantie d'éviction résultant de l'article 1626 du Code Civil que dans la mesure où nous avons connaissance de droits appartenant à des tiers. Nous ne prenons en charge une vérification approfondie de l'absence de droits de tiers, notamment de l'absence de brevet enregistré pour un tiers, que sur demande expresse du client et contre rémunération. Lorsque les résultats ne sont pas le produit de nos prestations, notre intervention se limite généralement à procurer au client un contrat avec le tiers fournisseur. Pour cette raison le client accepte les conditions d'utilisation du tiers fabricant, telles que nous les communiquons et auxquelles nous nous référons expressément; celle-ci déterminent l'étendue des droits concédés par le tiers fournisseur.

2. Indépendamment de l'étendue des droits concédés au client, nous nous réservons en tout état de cause le droit d'utiliser les idées, les études, le savoir faire acquis, etc. pour réaliser d'autres développements et d'autres prestations de services, y compris pour d'autres clients.

## **VI. Délais et échéances**

1. Lorsqu'un projet est assorti d'un calendrier et divisé en plusieurs phases; les délais et échéances fixés servent de repères pour le déroulement du projet. Les échéances n'ont un caractère impératif que si elles sont expressément convenues en tant que telles; un tel accord doit prendre la forme écrite pour être valable. Lorsque les délais et échéances à caractère impératifs n'ont pas été contractuellement convenus, nous ne sommes en demeure qu'après avoir reçu de la part du client une injonction restée sans effet d'avoir à fournir les produits et/ou services contractuel dans un délai raisonnable. En toute hypothèse, les délais ne commencent à courir qu'à partir du moment où le client a fourni entièrement toutes les contributions dont il est redevable et, le cas échéant, lorsque nous avons reçu le paiement de l'acompte convenu. En cas de demande de modifications émise ultérieurement par le client, ou de fourniture tardive de ses contributions, les délais de livraison seront prolongés en conséquence.

2. Si la fourniture de produits et/ou services dont nous sommes redevables est retardée par des circonstances imprévisibles qui ne nous sont pas imputables (p. ex. conflits du travail, perturbations dans l'entreprise, difficultés de transport, pénuries de matières premières ou mesures de l'administration – y compris au niveau de nos propres fournisseurs – et à défaut d'auto-approvisionnement en temps voulu), nous serons en droit de résilier unilatéralement tout ou partie du contrat sans avoir à saisir un tribunal ou, au choix, de reporter la fourniture des biens et/ou des services jusqu'à la fin de l'empêchement. Le client sera aussitôt informé de la non-disponibilité des prestations. En outre, en cas de résiliation du contrat à notre initiative, les paiements éventuellement déjà effectués par le client lui seront restitués. Les demandes de dommages et intérêts sont exclus dans un tel cas.

3. En cas d'inexécution par le client de tout ou partie de ses obligations de coopération, de contribution ou de mise à disposition, les échéances des prestations concernées perdront leur caractère impératif; dans un tel cas, nous ne serons pas en demeure au sens de l'article 1139 du Code Civil du seul fait du dépassement de ces délais. Après mise en demeure infructueuse adressée au client, nous sommes en droit de demander à être indemnisés du préjudice causé, y compris les éventuelles dépenses supplémentaires. Dans ce cas, le risque de perte fortuite ou de dégradation fortuite des produits et/ou des services fournis sera transféré au client à partir du moment où celui-ci, après une mise en demeure restée sans effet, omet d'exécuter ses obligations de coopération, de contribution ou de mise à disposition. Si le client n'exécute toujours pas ses obligations de coopération, de contribution ou de mise à disposition à l'issue d'un délai raisonnable imparti par une

nouvelle mise en demeure, nous serons en outre en droit de résilier le contrat unilatéralement sans préavis et sans à avoir à saisir un tribunal. Dans un tel cas, nous pourrions en outre faire valoir des dommages et intérêts conformément aux dispositions de l'article 1149 du Code Civil. Nous aurons le même droit si, par suite du retard survenu, nous ne pouvons plus résilier le projet dans un délai raisonnable ou si la résiliation du projet occasionne alors des coûts nettement plus élevés, notamment en raison d'autres engagements.

4. Si nous sommes en demeure pour des raisons qui nous sont imputables et si les produits et/ou services ne peuvent être fournis, notre responsabilité est engagée conformément au droit commun, sous réserve des limitations de responsabilité stipulées au point XI des présentes Conditions Générales.

## **VII. Transfert des risques**

Le risque de la perte fortuite ou des dégradations fortuite des produits et/ou des services fournis est transféré au client au plus tard au moment de leur expédition, même si nous avons pris en charge les frais d'expédition ou d'autres prestations supplémentaires ou si nous effectuons une fourniture partielle. Il est fait référence au point VI. 3 de ces Conditions Générales.

## **VIII. Acceptation formelle des produits et/ou des services**

1. Si nos fournitures nécessitent une réception, le client est tenu d'y procéder. La présence de défauts mineurs qui n'affectent pas sérieusement la conformité des produits et/ou services fournis à leur destination définie dans le contrat, n'autorisent pas le client à refuser la réception.

2. La réception est réputée acquise:

- si le client refuse de prononcer la réception en violation du point 1 ci-dessus ou s'il refuse de participer aux opérations contradictoires de réception malgré une invitation préalable, adressée dans les délais

ou

- si le client, après avoir participé aux opérations contradictoires de réception, ne confirme pas la réception par écrit malgré la réception d'une mise en demeure d'avoir à se conformer à cette obligation dans un délai de 7 jours, à moins que le client ne spécifie par écrit, à l'intérieur de ce même délai, les défauts qui le conduisent à refuser la réception des produits et/ou services; le cas échéant, ces règles lui seront rappelées dans la mise en demeure.

3. Pour les livraisons partielles d'éléments bien distincts, nous ne sommes en droit d'exiger des droits partiels.

4. Les prestations intellectuelles sont réputées acceptées dès lors que le client n'émet pas expressément de réserve sous forme écrite dans les 30 jours qui suivent leur mise à disposition, en indiquant concrètement les défauts en cause; cette règle lui sera rappelée lors de la mise à disposition du résultat de ces prestations. Dans l'hypothèse où le client formule des réserves, nous vérifierons notre prestation. Si une réserve du client s'avère injustifiée, celui-ci devra supporter les frais occasionnés, à moins qu'il n'ait commis qu'une négligence légère.

## **IX. Prix et paiement**

1. Les prix faisant foi sont ceux que nous indiquons, auxquels s'ajoute, le cas échéant la TVA au taux en vigueur. Sauf stipulation contraire, nous avons le droit, outre au paiement du prix convenu, au remboursement des frais encourus.
2. Lorsque le prix convenu est basé sur des tarifs horaires ou journaliers, les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la fourniture de la prestation, sauf accord contraire. Les prestations qui sont fournies dans les quatre mois suivant la conclusion du contrat ne sont pas susceptibles d'augmentation de prix.
3. Nos factures sont payables sans déduction d'escompte et sans frais, selon le plan de paiement convenu ou, à défaut, dans les 15 jours ouvrables suivant la date de la facture. Les éventuels agios d'escompte sont à la charge du client; nous n'acceptons les paiements par chèque que sur accord exprès et nous n'en reconnaissons l'effet libératoire qu'à partir du moment où les montants correspondants sont portés sans réserves au crédit de notre compte. Nous nous réservons le droit de demander des acomptes ou avances.
4. Lorsque nous détenons de plusieurs créances sur le client, nous choisissons celle sur laquelle le paiement doit être imputé. Le client ne dispose d'un droit de compensation que si les créances qu'il entend faire valoir à cet égard font l'objet d'un titre exécutoire, sont incontestées ou ont fait l'objet d'une reconnaissance écrite. Les mêmes règles s'appliquent pour la mise en œuvre d'un droit de rétention par le client.
5. Si après la conclusion du contrat, nous apprenons l'existence de circonstances menaçant le recouvrement de nos créances, nous serons en droit de ne fournir les produits et/ou services restant à livrer que contre paiement anticipé ou constitutions d'une sûreté et, après l'expiration sans résultats d'un délai fixé à cet effet, de résilier le contrat unilatéralement, sans préavis et sans avoir à saisir un tribunal; la disposition du point VI. 3 des présentes Conditions Générales s'appliquent à un tel cas.
6. En cas de retard de paiement, le client sera redevable d'intérêts moratoires conformément aux dispositions de l'article L.441-6 alinéa 6 du Code de Commerce, à moins que nous apportions la preuve d'un préjudice plus important.

## **X. Défauts**

1. En cas de défauts affectant les produits ou services que nous avons fournis, le client doit nous donner la possibilité de reprendre notre prestation dans un délai raisonnable, sauf si, dans le cas d'espèce, la remise de la prestation est objectivement inacceptable pour le client ou si, en raison des circonstances particulières, l'intérêt des deux parties justifie une résiliation immédiate du contrat. En toute hypothèse, c'est à nous qu'il appartient de choisir entre la reprise de notre prestation ou la fourniture d'une nouvelle chose, exempte de défauts.
2. Dans le cas de produits standards provenant d'un tiers fabricant, pour lesquels nous nous limitons à offrir au client la possibilité de conclure un contrat avec le tiers fabricant (point V.1 phrase 4 de ces Conditions Générales), c'est uniquement contre ce tiers fabricant que le client peut faire valoir des droits en raison de l'apparition de défauts; il en est de même en cas de violation par le tiers fabricant des droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers.

3. Les défauts apparents affectant des produits ou services fournis, par exemple l'absence de certaines composantes ou d'éléments de la documentation, ainsi que les dommages visibles à l'œil nu, doivent faire l'objet d'une réclamation écrite auprès de notre société dans un délai d'une semaine à compter de la réception de la livraison. La garantie des vices cachés stipulée aux articles 1641 et suivants du Code Civil doit, par dérogation à l'article 1648 du Code Civil, être mise en œuvre dans un délai de 6 mois à compter de la découverte du vice. En cas de manquement par le client à ces obligations d'inspection et de réclamation, la chose fournie est réputée acceptée en ce qui concerne le défaut considéré.

4. Le client doit formuler ses réclamations en raison d'un défaut par écrit, en indiquant tous les défauts découverts et les circonstances dans lesquelles ils sont apparus. N'est pas constitutif d'un défaut, un dysfonctionnement allégué par le client qui ne se reproduit pas. Si le client est intervenu sur les composants d'un produit livré ou sur du matériel informatique ou sur un logiciel fournis, il ne peut faire valoir des droits en raison d'un défaut qu'à condition de prouver que son intervention n'a pas été à l'origine de ce défaut.

5. Si un défaut allégué par le client s'avère inexistant, en particulier si un dysfonctionnement allégué ne se reproduit pas, nous serons en droit de demander une juste indemnité pour nos frais, à moins que le client n'est commis qu'une négligence légère.

6. Si la tentative de reprise de la prestation échoue, si nous refusons de l'effectuer ou si elle est inacceptable pour le client, celui-ci a uniquement droit à dommages et intérêts dans les limites du point XI de ces Conditions Générales.

7. Si le défaut consiste dans un écart négligeable par rapport à une qualité convenue, le client n'a droit, selon notre choix, qu'à une reprise de la prestation ou à une juste réduction du prix. S'il n'a pas été convenu de qualité particulière, la même règle s'applique en cas d'écart négligeable par rapport à l'aptitude de la chose à être utilisée conformément à la destination spécifiée par le contrat ou, à défaut; à la destination habituelle et courante pour les produits de ce genre.

## **XI. Responsabilité et résiliation**

1. Notre responsabilité ne pourra être engagée que conformément aux dispositions suivantes: En principe, notre responsabilité ne peut uniquement être engagée

- en cas de faute lourde ou de négligence grossière
- en cas de violation fautive d'une obligation contractuelle essentielle.

Dans ces cas et dans les cas où nous répondons exceptionnellement d'une simple négligence, notre responsabilité est limitée, dans son montant, à la réparation des dommages normalement prévisibles dans un tel contrat. En tout état de cause, concernant les dommages immatériels, notre responsabilité est limitée, par sinistre, à un montant de 100.000€ au plus ou, si l'objet de la prestation est un programme, objet d'une licence, au montant de la redevance unique de licence ou du montant de la redevance due pour les 12 mois d'utilisation, le montant le plus élevé s'appliquant le cas échéant; en cas de dommage matériel, notre responsabilité est limitée en tout état de cause à 500.000€ par sinistre. Dans tous les autres cas, toute responsabilité ci-dessus ne déroge ni aux dispositions légales régissant la responsabilité du fait des produits défectueux. Dans les cas où le client est un professionnel de la même spécialité que la nôtre, nous ne sommes pas tenus de la garantie des vices cachés, prévue aux articles 1641 et suivants du Code Civil, sauf si nous avons connaissance du vice lors de la livraison ou de la réception.

2. Nous ne répondons de la reconstitution de données qu'à condition que le client ait fait en sorte que les données perdues puissent être reconstituées pour un coût raisonnable. Pour cette raison, le client est tenu de sauvegarder les données et programme à intervalles réguliers, adaptés à l'utilisation.

3. Dans les cas où notre responsabilité est exclue ou limitée en vertu des dispositions qui précèdent, ces exclusions et limitations s'étendent aussi à la responsabilité personnelle de nos organes sociaux, de notre personnel et de nos autres collaborateurs, représentants et auxiliaires, mais pas aux recours en responsabilité prévus par les articles 1386-1 et suivants du Code Civil.

4. Le droit, pour le client, de résilier le contrat en raison d'une faute contractuelle qui ne nous serait pas imputable ou qui ne consisterait pas dans un vice affectant une chose vendue ou un ouvrage est exclue.

## **XII. Prescription**

1. Nos obligations résultant des garanties légales et de la responsabilité contractuelle de droit commun au titre d'un contrat conclu avec le client se prescrivent dans un délai d'un an à compter de la livraison de la chose vendue ou de la réception de la prestation. Ce délai de prescription ne s'applique pas aux obligations résultant des articles 1386-1 et suivants du Code Civil ainsi que des articles 1792 à 1792-4 du même Code.

2. Les dispositions du paragraphe précédent ne dérogent pas aux délais légaux de prescription dans les cas suivants:

- pour les dommages résultants d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique et à la santé
- pour les autres dommages causés par une faute lourde ou par négligence grossière.

## **XIII. Réserve de propriété**

Tous les biens fournis restent notre propriété exclusive jusqu'à paiement intégral du prix, ou, dans le cas des commerçants, jusqu'au recouvrement de toutes les créances résultant de la relation d'affaires. La constitution d'un gage, d'un nantissement ou la revente sont prohibés, sauf dans le cas d'un achat effectué en vue d'une revente. Dans ce cas, le client est autorisé à titre révocable à revendre le bien livré sous réserve de propriété en son nom propre dans le cas d'une activité commerciale normale, tant qu'il n'est pas en demeure d'exécuter ses obligations de paiement envers nous et que dans les relations entre le client et les propres clients de celui-ci, les cessions de créances ne sont pas prohibées. Lors de la revente normale de la marchandise à ses propres clients, le client doit signaler l'existence de notre réserve de propriété ou émettre lui-même une réserve de propriété sur la marchandise.

## **XIV. Lieu d'exécution et interdiction de cession**

1. Le lieu d'exécution pour toutes les livraisons et prestations est Montreuil Bellay.

2. Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers les droits et créances acquis à l'occasion des relations contractuelles avec notre société.

## **XV. Clause d'arbitrage et droit applicable**

1. Tous différends découlant directement ou indirectement des relations entre nous et le client seront définitivement tranchés selon le Règlement d'arbitrage de la Chambre de

Commerce Internationale par un ou plusieurs arbitres nommés conformément aux dispositions de ce Règlement. Le lieu d'arbitrage est Angers, la langue de l'arbitrage est le français. L'application des dispositions des articles 1481 du Nouveau Code de Procédure Civile et suivants, et notamment de l'article 1482 du même code est exclue.

2. Le droit français est seul applicable à l'ensemble des relations existantes entre nous et le client, l'application des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandise est exclue.

## **XVI. Dispositions finales**

1. En cas de nullité ou de caducité de certaines des conditions ci-dessus, la validité des autres conditions n'en sera pas affectée. Les conditions privées d'effet seront remplacées par des conditions se rapprochant le plus possible du but économique du contrat, tout en préservant suffisamment les intérêts des deux parties.

2. Toute version antérieure de nos Conditions Générales de vente et de prestation de services sont annulées et remplacées par les présentes.