Conditions Générales de vente et de prestation de services
Edition 2026

1. Préambule – Domaine d'application

1.1. Le contrat auquel se rapporte les présentes conditions générales est conclu entre les professionnels (ci-après "le client") qui commandent nos services et la société SAÔNE VALLEY INFORMATIQUE (ci-après : SVI) au 24 Avenue Joannes Masset 69009 Lyon, Téléphone : +33 4 78 22 71 42, adresse électronique contact@svinfo.fr, immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 523 312 288.
Les correspondances des clients (commandes, réclamations, etc.) doivent nous être adressées, selon ce que prévoient les présentes conditions générales, à ces adresses physiques ou électroniques. Le client et SVI sont ci-après nommés « les parties ».

1.2. Ces conditions générales s'appliquent à nos services fournis aux clients établis dans le monde entier.

1.3. Les présentes conditions remplacent et annulent nos précédentes conditions générales portant une date d'édition antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure de celles-ci.

1.4. Le contenu du contrat est constitué par nos conditions générales en vigueur, par la fiche descriptive des services et/ou programmes et/ou produits choisis par le client, ainsi que par les conditions particulières que SVI communique au client dans le devis soumis à son acceptation au terme des négociations entre les parties. Le cahier des charges, ou la revue de projet établi(e) et signé(e) par le client font aussi partie du contrat liant les parties lorsqu'un tel document est établi.
Le contrat annule et remplace tout accord précédemment conclu entre les parties au titre du service faisant l'objet du Contrat.
Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le contrat ainsi défini, à l'exclusion de tout autre document, et notamment d'éventuelles conditions générales d'achat. Toutes modifications des présentes conditions souhaitées par le client doivent faire l'objet d'une demande écrite de sa part avant toute commande et doivent être acceptées par SVI par écrit pour lui être opposable. Toute acceptation d'un devis alors que la procédure de modification ci-dessus n'a pas été suivie jusqu'à son terme, implique l'acceptation sans réserve de nos conditions générales.

2. Loi applicable – Juridictions compétentes

Le présent contrat est soumis à la loi française, à l'exclusion des règles du droit français ayant pour objet ou pour effet de rendre une autre loi applicable.
Il est convenu que pour tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du contrat, seuls les Tribunaux et juridictions de Lyon (France) seront toujours compétents, même notamment en cas d'appel de garantie ou de pluralité de défendeurs.
La langue du Contrat est le français. Seule la version française des documents contractuels fait foi en cas de contradiction entre des versions d'un même document traduites en plusieurs langues, dont l'une en français.

3. Objet

3.1. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SVI :
- réalise ses prestations d'audit et/ou de conseil en matière informatique en vue de la signature d'un contrat avec le client, et dans le cadre de l'exécution de ce contrat,
- achète du matériel informatique pour le revendre, ou assemble des composants pour fabriquer du matériel informatique qu'elle vend ensuite aux clients,
- offre aux clients des droits d'exploitation sur divers logiciels en qualité de courtier de leurs éditeurs,
- réalise ses prestations de services qu'elle offre aux clients dans le cadre de ses devis acceptés, et notamment, sans que cette liste soit limitative :
- l'installation de matériel et/ou de logiciel,
- la formation des utilisateurs,
- la maintenance à distance ou sur le site du client,
- l'assistance à distance ou sur le site du client,
- la fourniture en ligne d'un service de stockage des données appartenant au client sur une plateforme informatique (incluant tous les matériels et les logiciels requis par son fonctionnement) appartenant à SVI située dans l'infrastructure informatique de cette dernière,
- la fourniture d'un droit accès et d'un droit d'exploitation portant sur des services (boite e-mail, partage de fichiers, etc.) fournis en ligne et hébergés sur une plateforme informatique (incluant tous les matériels et les logiciels requis par son fonctionnement) appartenant à SVI et située dans sa propre infrastructure informatique,
- l'hébergement des systèmes d'exploitation, des infrastructures virtuelles, des données et des logiciels appartenant au client, ainsi que des services fournis par SVI.

Le client s'engage à ce que les droits d'accès et d'exploitation portant sur des services données et logiciels hébergés sur une plateforme informatique appartenant à SVI et située dans sa propre infrastructure informatique soient utilisés sous ses seuls contrôles et responsabilité, uniquement par son personnel, pour ses besoins personnels, et dans le cadre d'une activité licite.

3.2. La description des caractéristiques techniques des services programmes et matériels commandés figurent dans les conditions particulières du devis accepté par le client.

3.3. Lorsque SVI intervient en qualité de courtier d'un éditeur de logiciel, sa prestation d'entremise au bénéfice de l'éditeur du logiciel est régie par les articles L 131.1 et suivants du code de commerce, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.
Le client signe donc son contrat directement avec l'éditeur du logiciel qui est son seul partenaire contractuel dans le cadre de ce contrat, et non pas avec SVI qui n'a pas de lien contractuel avec le client au titre du droit d'exploitation du logiciel.
Il en résulte que SVI n'est pas débitrice à l'égard du client des obligations contractuelles mise à la charge de l'éditeur du logiciel par le contrat signé par ce dernier avec le client.
Au stade de l'exécution du contrat, SVI peut transmettre les demandes du client à l'éditeur du logiciel, à moins que le client ne préfère s'adresser directement au dit éditeur sans recourir à l'entremise de SVI.

3.4. Lorsque SVI concède un droit d'exploitation sur des programmes informatiques au client, les parties sont liées par un contrat de cession de droit patrimoniaux d'auteur régit notamment par les articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle et par les présentes conditions générales.

3.5. Lorsque SVI intervient en qualité de prestataire des services commandés par le client (audit, conseil, assistance, formation, installation, maintenance, stockage en ligne de données et applications, mise à disposition d'applications, etc.), ou en qualité d'assembleur de composants de matériel informatique ensuite vendu au client, elle est liée au client par un contrat d'entreprise régit par les articles 1787 et suivants du code civil, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.

3.6. Lorsque SVI achète du matériel informatique pour le revendre en l'état au client, les parties sont liées par un contrat de vente régit notamment par les articles 1582 et suivants du code civil, sous réserve des aménagements apportés par les présentes conditions générales.

4. Obligation de collaboration et de sécurité du client

4.1. Le client fera sans délai tout ce qui est nécessaire ou utile pour que SVI puisse prescrire les services, programmes et matériels pertinents, notamment en vue de l'établissement de son devis, et pour que SVI puisse fournir les services, programmes et matériels commandés. Notamment le client devra :
- remettre à SVI la définition complète et détaillée de ses besoins et de ses souhaits sous forme de cahiers des charges.
Le client devra tenir compte du fait que SVI n'a pas forcément une connaissance détaillée de ses activités professionnelles et besoins. Ainsi, toute ambiguïté, incompréhension ou imprécisions seront levées, et expliquées par le client dès qu'il en aura connaissance, avant ou après l'acceptation du devis. Le client ne pourra donc pas invoquer une faute de SVI et/ou rechercher sa responsabilité pour méconnaissance des activités professionnelles et besoins du client.
- répondre sans délai aux questions que lui poserait SVI sur la définition de ses besoins et de ses souhaits.
- répondre par écrit et sans délai aux demandes de validation des caractéristiques techniques des matériels programmes et services proposés par SVI sur la base du cahier des charges.
- effectuer les opérations de réception des livraisons de SVI dans un délai de 3 jours à compter de la livraison, lorsque la commande impliquera une réception.
- signer dans le même délai de 3 jours tous bons et procès-verbaux de réception totale ou partielle des services matériels et programmes délivrés dans le cadre de l'exécution du contrat que lui présentera SVI, en y formulant si nécessaire les réserves qu'il pense devoir faire de bonne foi et au regard des caractéristiques des services matériels et programmes définies dans le devis et le cahier des charges.
Toute absence de réception ou réception ambiguë vaudra réception définitive et sans réserve.
- mettre en œuvre les préconisations de SVI, et répondre à ses demandes sans délai.
- respecter les droits des tiers et la législation, notamment en ne violant pas les droits de tiers sur leurs marques, dénominations sociales, noms commerciaux, enseignes, droits d'auteur, noms patronymiques, etc.

4.2. Sécurité des accès, Identifiants et Mots de passe
L'accès par Internet aux services commandés par le Client implique obligatoirement l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe individuels et spécifiques pour chaque personne physique autorisée à accéder aux services pour le compte du Client.
SVI met en œuvre des mesures de sécurité et des outils techniques conformes aux règles de l'art pour inciter ou contraindre les utilisateurs à adopter des mots de passe robustes. Toutefois, le Client reconnaît que la gestion opérationnelle, la confidentialité et la robustesse effective de ces accès relèvent de sa seule responsabilité.
À ce titre, le Client s'engage à sensibiliser ses utilisateurs afin que chaque mot de passe respecte les critères de sécurité minimaux suivants, ou toute politique de sécurité plus stricte qui serait configurée sur la plateforme :

- **Longueur minimale de huit (8) caractères.**
- **Exclusion de tout élément facilement identifiable (nom du Client, nom de l'utilisateur, mot simple du dictionnaire, suite logique).**
- **Composition associant au moins trois (3) des quatre (4) catégories suivantes : lettres majuscules, lettres minuscules, chiffres, et caractères spéciaux courants.**

Le Client veillera strictement à ce que chaque personne physique gardera totalement confidentiels ses identifiants et mots de passe, et s'interdise de les inscrire sur quelque support que ce soit. Les mots de passe devront être modifiés immédiatement en cas de suspicion de compromission, et en tout état de cause renouvelés à intervalles réguliers.
Le Client est qualifié de seul et pleinement responsable de tout dommage direct ou indirect causé à SVI, à lui-même ou à des tiers, résultant de l'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client et/ou dans l'infrastructure de SVI, dès lors que cette intrusion a été facilitée par la négligence, la divulgation, la faiblesse ou l'usage abusif d'un identifiant ou d'un mot de passe attribué au Client.

5. Information précontractuelle du client

Le client s'engage à demander à SVI toutes les informations nécessaires à sa compréhension du devis avant de l'accepter. En signant le devis, le client reconnaît avoir reçues de SVI les informations nécessaires à sa compréhension des modalités du devis et des caractéristiques des services programmes et matériels qui y sont décrits et proposés.

6. Formation du contrat entre SVI et le client

Au terme des négociations entre SVI et le client, SVI établit un ou plusieurs devis définitifs intégrant la totalité des conditions particulières de son offre de fourniture et de prestations de services. A ce devis sont joints le cahier des charges du client s'il y en a un, les éventuelles fiches descriptives détaillées des produits et / ou services commandés par le client, ainsi que les présentes conditions générales de vente et de prestation de service en vigueur.
Le contrat liant SVI au client sera formé par l'acceptation sans réserve ni modification de ce(s) devis par le client.
Au cas où le client souhaiterait modifier les produits et/ou services commandés en cours de contrat, il en fera part par écrit à SVI. En fonction notamment de la faisabilité technique, SVI informera par écrit le client des conséquences techniques et financières découlant des demandes de modifications. En cas d'accord entre les Parties sur lesdites conséquences, les Parties signeront un avenant au devis initial concernant les produits et/ou services rajoutés ou modifiés. A défaut d'accord, les parties resteront tenues d'exécuter le devis accepté initial. Les délais et planning indiqués dans le devis sont indicatifs.

7. Direction

SVI a la maîtrise d'œuvre de la réalisation des services et livraisons de matériels, services et programmes qu'elle doit fournir. A ce titre, SVI décide des moyens qu'elle doit mettre en œuvre (personnel, méthodes, planning, etc.) pour réaliser le(s) service(s) et fournitures, et des modalités de la coordination de son action avec le client.

8. Indépendance des autorisations d'usage de logiciels signées par le client avec un éditeur tiers, et des fournitures et prestations de services fournies par SVI

8.1. La fourniture de services, programmes, et matériels au client par SVI constitue un contrat indépendant de la mise à la disposition du client d'un logiciel par un éditeur tiers, même si certains services, programmes, et matériels fournis par SVI sont utilisés par le client à l'occasion de l'exploitation du progiciel mis à disposition par l'éditeur tiers.

8.2. Le client ne peut donc cesser de payer les matériels, programmes et prestations de services fournis par SVI, ou demander la résiliation ou résolution du contrat le liant à SVI, en cas de défaillance ou de non-conformité du logiciel fourni par l'éditeur tiers.

9. Prix – Paiement

9.1. Pour la vente de matériel standard ou assemblé

Sauf stipulation contraire dans le devis, le prix du matériel standard ou assemblé par SVI figurant dans le devis est payé par le client à hauteur de 30% hors taxes du prix total hors taxes lors de l'acceptation du devis, le solde de ce prix ainsi que le frais de livraison (transport et assurance) étant payés par le client à la livraison dès lors que le client accepte de prendre possession du matériel avec ou sans réserve.
Le paiement sera réalisé par chèque ou virement.

9.2. Pour l'entremise de SVI dans la vente pour un prix forfaitaire et unique d'un droit d'usage illimité dans le temps du logiciel d'un éditeur tiers.
Sauf stipulation contraire dans le devis, lorsque SVI est chargée par l'éditeur de percevoir le prix forfaitaire et unique d'un logiciel indiqué dans le devis, celui-ci est payé par le client à SVI dès réception de la facture.
Le paiement sera réalisé par prélèvement bancaire, chèque ou virement.
Au terme du service de fourniture de serveur virtuel commandé par le client à SVI, le code objet du logiciel tel que livré par l'éditeur sera remis au client.

9.3. Pour l'entremise de SVI dans la vente pour un prix périodique d'un droit d'usage à durée déterminée du logiciel d'un éditeur tiers
Sauf stipulation contraire dans le devis, lorsque SVI est chargée par l'éditeur de percevoir le prix périodique (mensuel, etc.) du droit d'usage du logiciel indiqué dans le devis, celui-ci est payé par le client à SVI par prélèvements périodique (mensuels, etc.) d'avance à compter du mois en cours duquel le client a reçu les identifiants et codes d'accès au logiciel.
Pour le premier et dernier mois, le prix est dû intégralement, même si le client n'a exploité le logiciel qu'une fraction de mois, sauf accord contraire dans les conditions particulières.
A cette fin, le client s'engage à adresser à SVI dès l'acceptation du devis le mandat SEPA fourni par SVI dûment rempli et signé, ainsi que tous autres documents qui seraient requis par SVI pour mettre en place le prélèvement. En cas de changement de compte, le client s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux opérations de prélèvement sur son nouveau compte de manière à éviter toute interruption de paiement.
La durée du droit d'exploitation du logiciel est égale à la durée du service de fourniture de serveur ou d'infrastructure virtuelle commandé par le client à SVI.

9.4. Pour la prestation de services (audit, conseil, assistance, installation, maintenance, hébergement, etc)

9.4.1. Prix périodique (maintenance, hébergement, etc) : Sauf stipulations contraires dans le devis, le prix des services stipulé au devis est payable d'avance chaque mois civil par prélèvement automatique réalisé au plus tard le 10 du mois au titre duquel le prix est dû.
A cette fin, le client s'engage à adresser à SVI dès l'acceptation du devis le mandat SEPA fourni par SVI dûment rempli et signé, ainsi que tous autres documents qui seraient requis par SVI pour mettre en place le prélèvement. En cas de changement de compte, le client s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux opérations de prélèvement sur son nouveau compte de manière à éviter toute interruption de paiement.

9.4.2. Prix forfaitaire et payable en une seule fois (audit et conseil relatifs à la solution préconisée par SVI) : A défaut de stipulations contraires dans le devis, le prix des services stipulés au devis est payable à hauteur de 30 % à la commande, le solde lors du terme de l'exécution du service.
Le paiement sera réalisé par prélèvement bancaire.

9.4.3. Les produits livrés et facturés au client restent la propriété de SVI jusqu'à complet encaissement de leur prix. Le transfert de la propriété ne se fera qu'après encaissement total et sans réserve du prix. Les risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux produits vendus sous réserve de propriété sont cependant transférés au client dès l'expédition, ainsi que l'obligation de réparer les dommages que les produits pourraient causer aux biens et aux personnes. En cas de défaut de paiement total ou partiel, SVI pourra récupérer les produits livrés ou exiger qu'ils lui soient retournés aux frais du client, puis rembourser les paiements partiels éventuellement encaissés déduction faite des frais exposés pour le recouvrement et la récupération des produits ou leur remise en état.

9.5. Dispositions communes

9.5.1. Aucun escompte n'est accordé notamment pour paiement avant la date figurant au devis.

9.5.2 Retards de paiement et Sanctions contractuelles
Les délais de paiement convenus entre les Parties sont de rigueur. En conséquence, le défaut de paiement total ou partiel d'une facture à l'échéance constitue à lui seul une mise en demeure de payer, sans qu'aucune formalité préalable de SVI ne soit nécessaire. Le point de départ des pénalités et sanctions est automatique dès le lendemain de la date de paiement figurant sur la facture.
En cas de retard de paiement, SVI appliquera de plein droit les sanctions suivantes :
A. Pénalités de retard et frais de recouvrement

- **Intérêts de retard : Facturation d'intérêts calculés par jour de retard, sur la base du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne (BCE) majoré de dix (10) points de pourcentage, appliqué sur le montant TTC restant dû.**
- **Indemnité forfaitaire : Application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. SVI se réserve le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justificatifs, si les frais de recouvrement réels (huissier, cabinet de contentieux, honoraires d'avocat) s'avèrent supérieurs à ce forfait.**

B. Suspension des services (Après un délai de 15 jours) En cas de retard persistant de plus de quinze (15) jours calendaires, SVI pourra suspendre de plein droit l'exécution de tout ou partie des services (notamment l'accès aux serveurs Cloud et aux prestations d'infogérance). Cette suspension interviendra après l'envoi d'une mise en demeure préalable restée infructueuse pendant plus de dix (10) jours. Pendant toute la période de suspension, le Client reste intégralement tenu de payer le prix des services suspendus à titre de dommages et intérêts provisionnels, et SVI sera dégagée de toute responsabilité liée à l'indisponibilité de l'infrastructure informatique du Client.
C. Résiliation pour faute et Clause pénale (Après un délai de 30 jours) À défaut pour le Client de régulariser l'intégralité de sa dette dans un délai de trente (30) jours à compter de la mise en demeure initiale, SVI pourra résilier le Contrat de plein droit, pour faute exclusive du Client, pour tout ou partie des services.
Dans ce cas, le Client devra immédiatement verser à SVI :

1. **L'intégralité des sommes restant dues au titre des services exécutés jusqu'à la date de résiliation.**
2. **Une indemnité égale au montant des sommes que SVI aurait dû percevoir si le contrat s'était poursuivi jusqu'au terme de la période contractuelle en cours, à titre de réparation du préjudice lié à la rupture anticipée.**
3. **Une somme égale à 30 % du prix hors taxes des services restant à courir jusqu'au terme normal du Contrat, due à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible pour non-respect des engagements financiers.**

En cas de résiliation partielle, le Client fera son affaire personnelle de trouver un autre prestataire informatique pour exécuter les services résiliés. Si cette résiliation partielle rend techniquement impossible l'exécution des autres services non résiliés par SVI, le prix de ces derniers restera intégralement dû par le Client.

9.6. Évolution des tarifs des éditeurs et prestataires tiers

SVI agit en qualité de partenaire ou de courtier d'éditeurs de logiciels et d'infrastructures tierces (notamment, sans que cette liste soit limitative : fournisseurs d'infrastructures Cloud tels qu'OVH, Microsoft, Adobe, etc.).

En conséquence, toute évolution tarifaire, hausse de prix, modification des règles de licence ou changement de structure d'abonnement imposés par ces éditeurs ou prestataires tiers au cours de l'exécution du Contrat sera automatiquement et de plein droit répercutée sur les tarifs applicables au Client, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer ou solliciter une quelconque indemnité.
SVI s'engage à informer le Client par écrit (courrier électronique ou notification sur la plateforme de support) dès qu'elle aura connaissance de cette modification tarifaire, et au plus tard quinze (15) jours calendaires avant sa date d'application effective sur la facturation du Client. Cette répercussion immédiate s'applique indépendamment de la période initiale ou de la période de reconduction contractuelle en cours.

9.7. Révision des prix et Indexation
À chaque date anniversaire de la prise d'effet du Contrat, la tarification des services et prestations de SVI sera réactualisée de plein droit et automatiquement sur la base du dernier indice Syntec publié, selon la formule mathématique suivante :

$$P_1 = P_0 \times \left(\frac{S_1}{S_0}\right)$$

Où :

- P_1 **: Définît le nouveau prix révisé applicable au Client pour la période à venir.**
- P_0 **: Définît le prix d'origine ou le prix applicable au cours de l'année précédant la révision.**
- S_1 **: Définît le dernier indice Syntec publié par la Fédération Syntec à la date de la réactualisation.**
- S_0 **: Définît l'indice Syntec d'origine au jour de la signature du Contrat (pour la première révision) ou l'indice retenu lors de la dernière révision de prix.**

De convention expresse entre les Parties, l'application de cette formule d'indexation ne pourra en aucun cas entraîner une révision des prix à la baisse. Si l'évolution de l'indice Syntec s'avère négative, le prix de la période précédente (P_0) sera maintenu inchangé jusqu'à la prochaine date anniversaire.

10. Livraison – Transfert des risques

Sauf accord contraire aux conditions particulières, la livraison est réalisée personnellement par SVI, à moins qu'elle ne préfère en confier la réalisation à un transporteur. SVI supporte la charge des frais de livraison (transport et assurance).
Le transfert des risques encourus et causés par les produits est réalisé à la livraison de ceux-ci par SVI au client.
Que la livraison soit réalisée par un transporteur tiers directement chez le client ou par SVI, il incombe au client de vérifier que les produits sont tous livrés et qu'ils sont en bon état, et si nécessaire, de formaliser immédiatement sur le bon de livraison présenté par le transporteur, ses réclamations précises et détaillées en cas de perte, vol, dégradation ou destruction des produits pendant le transport.

11. Durée, prise d'effet et dénonciation des Services

11.1 Prise d'effet et Durée initiale Sauf stipulations contraires expressément mentionnées dans les conditions particulières du devis, tout contrat de services (incluant notamment les prestations de maintenance, d'hébergement, de support, de sauvegarde et d'assistance) prend effet de plein droit à la date de mise à disposition effective du service au Client. Le bon de livraison ou la notification d'activation des accès émise par SVI fait foi pour fixer cette date.
Les contrats sont conclus pour une durée initiale ferme de douze (12) mois.
11.2 Reconduction tacite À l'expiration de cette période initiale de douze (12) mois, le contrat se renouvelle tacitement par périodes successives de même durée (12 mois), sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties dans les conditions définies à l'article 11.3 ci-après.
11.3 Modalités de dénonciation et de résiliation (Préavis)
Le Client ou SVI peut mettre fin au contrat à l'expiration de sa période initiale ou de chacune de ses périodes de reconduction en notifiant sa décision par écrit. Pour être recevable, cette dénonciation doit être obligatoirement transmise selon l'une des formes suivantes :

- **Par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) adressée au siège social de l'autre Partie.**
- **Par l'ouverture d'un ticket formel dédié à la résiliation sur la plateforme de support technique de SVI, générant un accusé de réception électronique automatique faisant foi.**

La notification de dénonciation doit impérativement intervenir en respectant un délai de préavis minimum de deux (2) mois avant la date anniversaire de la prise d'effet du contrat.
La date de première présentation de la lettre recommandée par les services postaux, ou la date d'enregistrement horodatée du ticket de support technique, fera foi pour le calcul de ce délai de préavis. Toute dénonciation tardive ou ne respectant pas l'une de ces formes contractuelles sera considérée comme nulle et non avenue, entraînant le renouvellement intégral du contrat pour une nouvelle période de douze (12) mois.

12. Références commerciales

SVI aura le droit de faire figurer le nom du client sur ses listes de références commerciales communiquées au public, sauf demande expresse écrite et contraire du client.

13. Garanties et responsabilité

13.1. Quand SVI intervient comme courtier d'un éditeur de logiciel
Lorsque SVI intervient en qualité de courtier d'un éditeur de progiciel auquel il présente des clients, le dit client contracte directement avec l'éditeur du logiciel qui est son seul partenaire contractuel dans le cadre de ce contrat.
Seul SVI peut céder au client un droit d'exploitation portant sur des logiciels Microsoft® en vue de leur hébergement et exploitation sur l'infrastructure SVI. Toute souscription d'un contrat entre le client et un fournisseur tiers en vue de l'exploitation de logiciels Microsoft® dans le cadre des services d'hébergement SVI est par conséquent interdite.
SVI ne fournit aucune garantie contractuelle et n'assume aucune obligation ni responsabilité à l'égard du client au titre des défaillances du logiciel.
SVI s'engage cependant à transmettre la réclamation du client à l'éditeur du logiciel, le client pouvant également s'adresser directement au dit éditeur sans recourir à l'entremise d'SVI. L'attention du client est attirée sur le fait que les contrats des éditeurs stipulent souvent des clauses de limitation ou d'exclusion de responsabilité.
SVI ne pourra voir sa responsabilité recherchée par le client qu'au titre de sa prestation de conseil en matière de choix d'un logiciel adapté aux besoins du client, de formation à l'utilisation de ces progiciels, de développement d'interfaces entre le logiciel et l'environnement informatique du client, et de maintenance du logiciel de l'éditeur, si ces prestations ont été commandées par le client à SVI, et s'il s'avère qu'elles sont défaillantes au regard du cahier des charges exprimé par le client.

13.2. Quand SVI intervient comme revendeur de matériel sans transformation
Quand SVI intervient comme revendeur de matériel sans transformation, SVI ne fournit aucune garantie contractuelle. SVI est débitrice des garanties légales.
Le client bénéficie des garanties contractuelles des constructeurs avec qui SVI travaille (Dell, HP, Cisco, etc.).

13.3 Quand SVI intervient comme revendeur de matériel qu'elle assemble, SVI ne fournit aucune garantie contractuelle. SVI est débitrice des garanties légales.
Le client bénéficie des garanties contractuelles des constructeurs des composants assemblés par SVI.

13.4. Dispositions communes à toutes les interventions de SVI

13.4.1. La responsabilité de SVI ne pourra pas être engagée par le client au titre des dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, et notamment en cas de dommages résultant :
- d'interruption du service fourni par SVI imputable à un tiers et notamment aux fournisseurs d'accès à Internet,
- d'attaque par des logiciels malveillants (virus, vers, cheval de Troie, logiciels espions, etc.) véhiculés sur l'équipement informatique du client fourni par SVI ou par un tiers et/ou sur le serveur physique et/ou virtuel fourni par SVI au client dans le cadre d'un accès à distance.
- de déclarations ou d'actions de tiers, d'intrusion d'un tiers, d'un accès non autorisé,
- de la modification, de la suppression, de la dégradation, de la destruction ou de l'appropriation des données transmises par ou au client ou de la banque de données du client par un tiers, qui seraient dommageables pour le client.
- Du non-respect des règles d'usage des mots de passe décrites à l'article 4.2.

13.4.2. SVI sera exonérée de toute responsabilité si le dommage subi par le client est dû à une mauvaise utilisation des matériels, services ou programmes par le client, ou à un incident/une panne survenant sur des équipements du client non fournis par SVI.

13.4.3 Nature des obligations et Niveaux de services (SLA)
De convention expresse entre les Parties, SVI n'est tenue qu'à une obligation de moyens dans l'exécution de l'ensemble de ses prestations, services, support, infogérance et hébergement, ce que le Client reconnaît et accepte pleinement. SVI s'engage à déployer ses meilleurs efforts et le soin d'un professionnel qualifié pour assurer la continuité, la sécurité et la disponibilité des services commandés.
Par exception, pour le seul service spécifiquement dénommé « Bureau Virtuel », SVI s'engage sur un Objectif de Temps de Récupération (RTO - Recovery Time Objective) fixé à un délai maximum de quarante-huit (48) heures, consistant à déployer les moyens nécessaires pour remettre à disposition l'environnement et les informations sauvegardées du Client.
Ce délai de quarante-huit (48) heures court exclusivement à compter du moment où l'anomalie bloquante a été valablement notifiée par le Client et enregistrée par le support technique de SVI, selon l'une des modalités suivantes :

- **Par l'ouverture d'un ticket d'incident sur la plateforme de support de SVI ;**
- **Ou, en cas d'indisponibilité avérée de cette plateforme, par confirmation écrite adressée à l'adresse électronique d'assistance de SVI, contenant une description précise, documentée et qualifiée du dysfonctionnement constaté.**

Pénalités et exclusions :
Si ce délai de récupération technique de 48 heures est dépassé par la faute exclusive et prouvée de SVI, le Client pourra prétendre, à titre d'indemnisation forfaitaire et libératoire, à l'application d'une pénalité calculée sous forme de crédit de service (avoir) équivalant à 2 % du montant mensuel hors taxes du service « Bureau Virtuel » impacté par jour de retard, dans la limite d'un plafond global de 10 % du coût mensuel dudit service.
Si l'anomalie ou l'impossibilité de restauration est provoquée par une mauvaise manipulation du Client, une défaillance de ses propres réseaux ou équipements locaux, une panne logicielle d'un éditeur tiers, ou un cas de force majeure technique tel que défini à l'article 16, le délai de 48 heures est suspendu de plein droit et la responsabilité de SVI ne pourra en aucun cas être recherchée.

13.4.4. Les Parties conviennent que la responsabilité de SVI ne peut être engagée que dans le cas d'une faute grave prouvée.

13.4.5 Limites de responsabilité et préjudices exclus

Les Parties conviennent expressément que SVI ne pourra en aucun cas être tenue d'indemniser les préjudices indirects subis par le Client au titre du Contrat. Sont considérés comme préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative : tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, perte d'une chance, perte d'image de marque ou action dirigée contre le Client par un tiers.
Concernant les données du Client : la responsabilité de SVI au titre de la perte, de l'altération ou de la destruction de données ne pourra être recherchée que si une prestation spécifique de sauvegarde externalisée ou de redondance a été expressément commandée par le Client dans le devis initial et que le manquement de SVI à cette obligation est prouvé. À défaut de souscription d'une telle option, le Client est réputé assurer lui-même la sauvegarde et l'intégrité de ses données, et SVI ne pourra être tenue responsable de leur perte.
En tout état de cause, au cas où la responsabilité de SVI serait engagée au titre du Contrat pour des préjudices directs prouvés subis par le Client, le droit à réparation de ce dernier sera strictement limité, toutes causes confondues et par année contractuelle, à un plafond maximal égal à 15 % du prix hors taxes effectivement encaissé par SVI au cours de l'année concernée pour les matériels, logiciels et/ou services au titre desquels la responsabilité de SVI a été établie.

14. Matériels et équipements appartenant au client impliqué dans la réalisation du service fourni par SVI
Le client s'engage à maintenir les matériels et équipements fournis par lui et qui sont impliqués dans la réalisation des services fournis par SVI en parfait état d'entretien, de réparation et de fonctionnement.
Si la défaillance de ces matériels et équipements entraînait la suspension ou l'interruption du service fourni par SVI, alors le client s'oblige à procéder ou à faire procéder dans les plus brefs délais à leur remise en état de fonctionnement ou à leur remplacement. Le client sera seul responsable de tous les préjudices causés par la défaillance de ces matériels et équipements à lui-même, à SVI, et aux tiers. Lui seul devra les réparer.

15. Résiliation

15.1 Résiliation pour faute de SVI
Le Contrat peut être résilié par le Client de plein droit en cas de manquement grave et répété de SVI à l'une de ses obligations contractuelles essentielles définies au Contrat.
Cette résiliation ne pourra intervenir qu'après l'envoi par le Client d'une mise en demeure, notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, détaillant précisément le ou les manquements constatés. Le Client devra accorder à SVI un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de ladite lettre pour remédier au manquement ou présenter une solution de contournement raisonnable.
À défaut pour SVI d'avoir exécuté ses obligations ou d'avoir apporté une réponse technique adaptée à l'issue de ce délai de trente (30) jours, le Client pourra prononcer la résiliation effective du Contrat par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prendra effet à la date de première présentation de cette seconde notification.
Les prestations réalisées et facturées par SVI jusqu'à la date d'effet de la résiliation restent intégralement dues par le Client.

15.2 Résiliation pour faute à l'initiative de SVI et Suspension de services
La résiliation non judiciaire du Contrat pourra intervenir de plein droit à l'initiative de SVI, et sans aucune indemnité pour le Client, en cas de manquement de ce dernier à l'une quelconque de ses obligations contractuelles (notamment le non-respect des obligations de faire, de ne pas faire, ou de payer).

- **Pour les obligations de faire et de payer : La résiliation ne pourra être prononcée par SVI qu'après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), sommant le Client de cesser l'agissement fautif ou de régulariser sa situation sous un délai de trente (30) jours calendaires. Passé ce délai, si la mise en demeure reste infructueuse, SVI pourra notifier la résiliation effective par une seconde lettre recommandée avec accusé de réception.**
- **Option de suspension alternative : À l'issue du délai de trente (30) jours mentionné ci-dessus, SVI pourra choisir, de manière discrétionnaire et plutôt que de résilier immédiatement le Contrat, de suspendre l'exécution de ses propres obligations (y compris l'accès aux infrastructures Cloud et aux prestations d'infogérance) jusqu'à ce que le Client ait intégralement repris l'exécution des siennes. SVI en informera le Client par lettre recommandée avec accusé de réception.**
- **Pour les obligations de ne pas faire : Toute violation par le Client d'une obligation de ne pas faire (notamment le non-respect des droits de propriété intellectuelle ou l'usage illicite des plateformes) pourra entraîner la résiliation immédiate du Contrat aux torts exclusifs du Client, sans mise en demeure préalable, par simple notification par lettre recommandée avec accusé de réception.**

Indemnisation et Clause pénale en cas de rupture : La résiliation est prononcée sans préjudice du droit pour SVI de réclamer réparation de l'intégralité de son préjudice.
De convention expresse entre les Parties, si le Contrat est rompu de façon anticipée par SVI pour faute du Client, ou s'il est rompu de façon unilatérale et fautive par le Client avant son terme, les sanctions financières, indemnités de rupture et clauses pénales prévues à l'article 9.5.2 des présentes conditions générales s'appliqueront de plein droit. À ce titre, le Client devra immédiatement indemniser SVI à hauteur de l'intégralité des sommes qu'elle aurait dû percevoir jusqu'au terme normal du Contrat, majorées de la clause pénale forfaitaire et irréductible de 30 % hors taxes. En outre, SVI pourra conserver l'intégralité des sommes éventuellement reçues par avance à titre d'indemnité provisionnelle.

15.3 Restitution des données et Réversibilité en fin de contrat

15.3.1 Modalités de restitution standard En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, SVI s'engage à restituer au Client, dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la date de résiliation effective, l'intégralité de ses données stockées dans l'infrastructure de SVI.
De convention expresse, cette obligation de restitution et de réversibilité est strictement conditionnée au paiement préalable par le Client de l'intégralité des sommes facturées par SVI au titre du Contrat, y compris les éventuelles pénalités de retard.
Cette restitution standard s'effectue sous un format numérique brut standard du marché, au choix de SVI :

- **Soit par mise à disposition en téléchargement sécurisé, soumis à une authentification forte par mot de passe (dont les accès seront transmis au seul représentant légal du Client) ;**
- **Soit par copie sur un support physique amovible (disque dur, clé USB, etc.) fourni par le Client à ses frais exclusifs au plus tard à la date de résiliation du Contrat. Dans ce cas, le support sera expédié par colis recommandé avec accusé de réception aux frais du Client.**

15.3.2 Prestations complémentaires de Réversibilité
Si le Client souhaite bénéficier d'une assistance technique spécifique de SVI pour organiser la migration de ses données, la conversion des formats de fichiers, le transfert vers un tiers ou le maintien temporaire des accès au-delà de la date de résiliation, ces prestations d'assistance à la réversibilité feront l'objet d'un devis spécifique. Elles seront facturées au Client au tarif horaire de SVI en vigueur au moment de la demande. SVI ne commencera ces opérations qu'après acceptation écrite du devis et paiement des acomptes éventuels par le Client.

15.3.3 Destruction des données SVI s'engage à conserver une copie de sauvegarde des données du Client pendant une période stricte de 30 jours suivant la date de résiliation du Contrat afin de garantir la sécurité du transfert. À l'issue de ce délai de 30 jours, SVI procédera à l'effacement intégral, définitif et irréversible de toutes les données du Client de ses serveurs et infrastructures informatiques, ce que le Client accepte expressément. Il appartient donc au Client de s'assurer de la parfaite récupération de ses données avant l'expiration de ce délai.

16. Force majeure et Exonération de responsabilité technique
La responsabilité de SVI ne pourra en aucun cas être engagée si l'exécution du Contrat, ou de l'une quelconque de ses obligations, est empêchée, entravée, retardée ou annulée en raison de la survenance d'un événement de force majeure.
Outre les critères habituellement retenus par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des tribunaux français, les Parties conviennent expressément de qualifier de cas de force majeure, ou d'événements assimilés exonératoires de responsabilité, les incidents suivants dès lors qu'ils échappent au contrôle raisonnable de SVI :

- **Les coupures d'électricité généralisées ou micro-coupures affectant les centres de données, ainsi que les défaillances de leurs systèmes de climatisation ou de sécurité incendie.**
- **Le dysfonctionnement, l'interruption, le blocage total ou partiel des réseaux de télécommunications publics ou privés, et plus généralement du réseau Internet.**
- **La défaillance d'un programme informatique, d'un système d'exploitation ou d'un applicatif fourni par un éditeur tiers dont SVI n'a pas la maîtrise du code source.**
- **La défaillance d'un matériel informatique ou d'un composant électronique fabriqué par un constructeur tiers.**
- **Les attaques informatiques de grande ampleur, piratages, dénis de service (DDoS) ou virus, d'une nature telle que les mesures de sécurité conformes aux règles de l'art n'auraient pu les empêcher.**
- **Les grèves totales ou partielles (internes ou chez les prestataires de SVI), séquestrations, intempéries exceptionnelles, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, incendies, tempêtes, inondations ou dégâts des eaux.**
- **Les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que toute modification des textes légaux ou réglementaires affectant le régime des télécommunications ou l'activité de SVI.**

Effets de la force majeure : La survenance d'un cas de force majeure suspend de plein droit l'exécution des Services impactés, à compter de sa notification par l'une des Parties à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou par courrier électronique. Cette suspension ne donnera lieu à aucune indemnité, pénalité ou retenue de prix à la charge de SVI.
Si l'empêchement persiste au-delà d'une période de trois (3) mois consécutifs à compter de sa notification, et qu'aucune solution de contournement technique équitable n'a pu être convenue entre les Parties, le Contrat pourra être résilié de plein droit pour le Service ou le matériel impacté, sans indemnité de part ni d'autre, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par la Partie la plus diligente.

17. Données personnelles

17.1. SVI collecte et exploite des informations personnelles concernant des personnes physiques qui représentent l'entreprise cliente afin de fournir à cette dernière un service de qualité et de lui simplifier l'accès à ses services. Cette collecte nous permet aussi de tenir le client informé en permanence de l'évolution de nos services et de nos offres. Nous lui communiquons également grâce à ces données personnelles d'autres informations utiles, telles des renseignements de la part de nos partenaires.

Il est possible que nous souhaitions exploiter vos informations personnelles à d'autres fins que celles spécifiées au moment de leur collecte. Dans ce cas nous vous contacterons préalablement afin d'obtenir votre autorisation.

17.2. Le site de SVI peut contenir des liens vers d'autres sites. Nous déclinons toute responsabilité quant aux pratiques et règles de confidentialité régissant ces sites.

17.3 Respect de la réglementation relative à la protection des données (RGPD)
Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (RGPD). Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à effectuer toutes les formalités requises auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).
Dans le cadre de l'exécution des Services, le Client agit en qualité de Responsable de traitement et la société SVI agit en qualité de Sous-traitant pour le compte, sur instructions et selon les besoins exclusifs du Client.
Conformément à l'article 28 du RGPD, l'ensemble des conditions opérationnelles de réalisation des traitements, les obligations d'assistance et de sécurité respectives des Parties, les mesures de sécurité logiques et physiques mises en œuvre (notamment le chiffrement, la traçabilité et la gestion des habilitations), ainsi que le sort des données au terme de la relation contractuelle sont formellement régis par un document contractuel spécifique nommé « Accord sur le Traitement des Données » (ou DPA pour Data Processing Agreement). Cet accord est systématiquement annexé aux présentes Conditions Générales et fait partie intégrante du Contrat.
Le Client, qui demeure seul responsable du choix des Services, s'assure que ces derniers présentent les caractéristiques et les conditions de sécurité requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des Services, compte tenu de la réglementation en vigueur, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait confier à SVI des traitements de données soumis à des réglementations ou des certifications d'infrastructures spécifiques (par exemple, l'hébergement de données de santé - HDS, ou des données bancaires), le Client devra impérativement en informer SVI par écrit avant toute commande afin que le périmètre de responsabilité technique et les conditions tarifaires et contractuelles adaptées puissent être expressément convenus entre les Parties.

17.4 Sécurité et Sous-traitance d'infrastructure

17.4.1 Engagements de SVI SVI prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès dans le cadre de ses prestations d'infogérance et d'hébergement. Elle s'engage notamment à mettre en œuvre des mesures visant à empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. SVI s'engage à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les stricts besoins de l'exécution des Services (et notamment des prestations de Support).
SVI peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, SVI s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

17.4.2 Recours à des infrastructures tierces (Hébergement) Pour la fourniture de ses services Cloud et d'hébergement, SVI s'appuie sur les infrastructures de sous-traitants professionnels de premier plan (notamment la société OVH SAS). À ce titre, il est rappelé que l'hébergeur tiers s'engage à mettre en place des mesures de sécurité strictes, incluant notamment :

- **(a) des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux infrastructures de stockage par des personnes non autorisées ;**
- **(b) des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification ainsi qu'une politique de mots de passe rigoureuse ;**
- **(c) un système de gestion des habilitations limitant l'accès aux locaux aux seules personnes nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ;**
- **(d) un personnel de sécurité dédié à la surveillance physique des centres de données ;**
- **(e) un système d'isolation physique et logique des clients entre eux ;**
- **(f) des processus d'authentification des utilisateurs et des administrateurs, associés à la traçabilité de l'ensemble des actions réalisées sur le système d'information ;**
- **(g) des procédures de reporting et d'alerte en cas d'incident impactant les données du Client.**

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité de l'hébergeur tiers ne saurait être engagée pour les incidents de sécurité liés à l'utilisation générale du réseau Internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non autorisé résultant d'une faille extérieure à son infrastructure.

17.4.3 Responsabilités du Client Le Client assure de son côté la sécurité exclusive des ressources, systèmes et applications qu'il déploie ou configure lui-même dans le cadre de l'utilisation des Services. Il demeure notamment responsable de la mise en place et de la mise à jour des systèmes de filtrage des flux (tels que les pare-feux), de la mise à jour de ses propres logiciels et systèmes d'exploitation non gérés par SVI, de la gestion interne de ses droits d'accès et de la configuration de ses postes locaux.