

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations informatiques & services IT

Enet-Systems – Version avril 2026 – Document juridiquement opposable

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent le cadre contractuel exclusif applicable à l'ensemble des prestations de services informatiques, de conseil, de maintenance préventive et corrective, de sécurité informatique, d'hébergement, d'administration systèmes et réseaux, ainsi qu'à toute fourniture accessoire de matériel ou de logiciel, proposées par **Enet-Systems**, micro-entreprise immatriculée au RCS de Brive-la-Gaillarde.

Elles s'appliquent sans réserve à toute relation contractuelle établie avec un client particulier ou professionnel (TPE, PME, associations, collectivités) situé en France métropolitaine, conformément aux articles 1103 et suivants du Code civil.

Article 2 – Acceptation des CGV et opposabilité

Conformément à l'article 1103 du Code civil, les présentes CGV ont **force obligatoire** et constituent le socle unique de la relation contractuelle entre Enet-Systems et le client. Toute condition particulière du client est réputée nulle et non avenue sauf accord écrit préalable et exprès d'Enet-Systems.

Les CGV sont réputées **acceptées sans réserve** par :

- La signature manuscrite ou électronique d'un devis
- Le paiement total ou partiel d'une prestation
- La validation écrite (email, courrier, plateforme en ligne) d'une commande
- La souscription à un pack mensuel ou à un abonnement

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter intégralement. Aucune réclamation ultérieure fondée sur la méconnaissance des CGV ne sera recevable.

Article 3 – Description des prestations

Les prestations proposées par Enet-Systems comprennent notamment, de manière non exhaustive :

- **Dépannage informatique** (matériel, logiciel, réseau)
- **Assistance technique** sur site ou à distance
- **Maintenance préventive et corrective** (postes, serveurs, infrastructures)

- **Administration systèmes et réseaux** (Windows, Linux, virtualisation)
- **Sécurité informatique** (audit, mise en conformité, durcissement)
- **Conseil et optimisation** des systèmes d'information
- **Formation utilisateurs** ou administrateurs
- **Mise en service** de matériel ou logiciel
- **Sauvegarde et restauration** de données

Le **périmètre exact** de chaque intervention est défini dans le devis signé, le pack souscrit ou le bon de commande validé. Toute prestation non expressément mentionnée est considérée comme hors périmètre et fera l'objet d'un devis complémentaire.

Article 4 – Obligation de moyens – Exclusion de garantie de résultat

Conformément à l'article 1231-1 du Code civil et à la jurisprudence constante en matière de prestations intellectuelles et informatiques, **Enet-Systems est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.**

Enet-Systems s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques, humains et méthodologiques nécessaires pour tenter de résoudre les dysfonctionnements signalés, dans le respect des règles de l'art et des bonnes pratiques du secteur.

Aucune garantie n'est apportée quant à :

- La résolution définitive ou immédiate d'un dysfonctionnement
- La compatibilité totale entre matériels, logiciels ou systèmes tiers
- L'absence de régression ou d'effet de bord suite à une intervention
- La pérennité d'une configuration face à des mises à jour externes

Le client reconnaît expressément que l'informatique comporte des **aléas techniques inhérents**

(obsolescence matérielle, incompatibilités logicielles, vulnérabilités tierces) et que certaines situations peuvent ne pas admettre de solution immédiate ou pérenne.

Article 5 – Délais d'intervention et planification

Les délais d'intervention communiqués par Enet-Systems (par email, téléphone ou devis) sont donnés à **titre purement indicatif** et ne constituent en aucun cas un engagement ferme, sauf mention expresse contraire dans un contrat de niveau de service (SLA) souscrit séparément.

Ces délais sont susceptibles de varier en fonction de :

- La charge de travail en cours
- La disponibilité des pièces ou composants nécessaires
- La complexité technique de l'incident
- La réactivité du client (accès, informations, validation)
- Des événements de force majeure ou cas fortuits

Aucun retard, quelle qu'en soit la cause, ne pourra donner lieu à indemnisation, pénalité de retard, dommages et intérêts, annulation de commande ou résiliation unilatérale, sauf faute lourde ou intentionnelle dûment prouvée.

Article 6 – Tarifs, modalités de paiement et pénalités de retard

Les tarifs des prestations sont exprimés en **euros TTC**. Enet-Systems, en tant que micro-entreprise, bénéficie de la franchise en base de TVA conformément à l'article 293B du Code général des impôts. Mention obligatoire : « *TVA non applicable, art. 293 B du CGI* ».

6.1 – Modalités de paiement :

- **Particuliers** : paiement comptant à réception de facture (espèces, chèque, virement, carte bancaire)
- **Professionnels** : paiement à 30 jours nets, sauf accord dérogatoire écrit
- **Packs mensuels** : prélèvement automatique le 1er de chaque mois (SEPA)
- **Projets > 1500 €** : acompte de 30% à la commande, solde à livraison

6.2 – Pénalités de retard (clients professionnels) :

Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne

de plein droit et sans mise en demeure préalable :

- Des **pénalités de retard** calculées sur la base du taux directeur semestriel de la BCE majoré de 10

points (taux en vigueur au 1er janvier ou 1er juillet précédant la date d'échéance)

- Une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation

complémentaire si les frais réels excèdent ce montant

6.3 – Clause de réserve de propriété :

En cas de fourniture de matériel, Enet-Systems conserve l'entière propriété des biens livrés jusqu'au

paiement intégral du prix (article 2367 du Code civil). Le transfert de risques s'opère toutefois dès la livraison.

6.4 – Suspension et résiliation pour défaut de paiement :

En cas de retard ou d'incident de paiement, Enet-Systems se réserve le droit de :

- Suspendre immédiatement toute prestation en cours
- Exiger le paiement comptant de toute commande ultérieure
- Résilier le contrat de plein droit après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours

Article 7 – Fourniture de matériel – Qualité de mandataire

Lorsque Enet-Systems propose ou fournit du matériel informatique (postes de travail, périphériques, composants, serveurs, équipements réseau), elle agit en qualité de **mandataire d'achat** pour le compte du client.

La **garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés** (articles 1641 et suivants du Code civil) sont intégralement transférées au client, qui devra les exercer directement auprès du fabricant ou du distributeur d'origine.

Enet-Systems ne saurait être tenue responsable :

- Des défauts de fabrication ou de conception du matériel
- Des retards ou ruptures de stock chez les fournisseurs
- Des incompatibilités matérielles non détectables avant mise en service
- Du refus d'une garantie fabricant pour usage non conforme

Enet-Systems s'engage néanmoins à **faciliter les démarches de garantie** du client (transmission de documents, liaison avec le SAV fabricant) dans la mesure du raisonnable.

Article 8 – Responsabilité et limitations – Exclusions strictes

8.1 – Principe de limitation :

La responsabilité contractuelle d'Enet-Systems, tous préjudices confondus, est **strictement limitée au montant hors taxes de la prestation effectivement facturée** ayant donné lieu au dommage (article 1231-3 du Code civil).

Cette limitation ne s'applique pas en cas de **faute lourde, faute intentionnelle ou dol** dûment établis, ni en cas d'atteinte à l'intégrité physique des personnes.

8.2 – Exclusions de responsabilité :

Enet-Systems ne saurait être tenue responsable, en aucune circonstance, des préjudices suivants :

- **Perte de données**, corruption de fichiers, destruction accidentelle de sauvegardes
- **Perte d'exploitation**, manque à gagner, perte de clientèle, perte de chance
- **Dommages indirects ou immatériels** (atteinte à l'image, préjudice commercial, trouble de jouissance)
- Conséquences d'une **intrusion malveillante, virus, ransomware, cyberattaque** survenue malgré les protections mises en place
- Dysfonctionnements causés par un **tiers, un logiciel tiers, une mise à jour externe** ou un usage non conforme du client
- Indisponibilité d'un service hébergé chez un prestataire externe (OVH, Microsoft, Google, etc.)
- Incompatibilité matérielle ou logicielle non détectable avant intervention

8.3 – Obligation du client :

Le client reconnaît être **seul responsable** de l'usage qu'il fait de son infrastructure informatique et des données qu'il y héberge. Il s'engage à respecter toutes les obligations légales et réglementaires en vigueur (RGPD, cybersécurité, propriété intellectuelle, etc.).

Article 9 – Données personnelles et sauvegardes – Responsabilité exclusive du client

9.1 – Propriété et responsabilité des données :

Le client demeure à tout moment **seul propriétaire et seul responsable** de l'intégralité de ses données

(fichiers, bases de données, emails, configurations, licences, etc.). Enet-Systems n'a aucune obligation de conservation, de sauvegarde ou de restitution des données, sauf engagement contractuel spécifique écrit et rémunéré (contrat de sauvegarde externalisée).

9.2 – Obligation de sauvegarde préalable :

Le client reconnaît avoir été informé de la nécessité impérative de disposer de **sauvegardes complètes,**

récentes et fonctionnelles de ses données avant toute intervention d'Enet-Systems. À défaut, il assume seul le risque de perte totale ou partielle de données.

Enet-Systems ne saurait être tenue responsable d'une perte de données, quelle qu'en soit la cause

(erreur de manipulation, défaillance matérielle, bug logiciel, cyberattaque, cas fortuit), sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle dûment prouvée.

9.3 – Conformité RGPD :

Enet-Systems s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) dans le

cadre de ses interventions. Les données personnelles collectées ou traitées à l'occasion d'une prestation le sont exclusivement pour les besoins de l'exécution contractuelle.

Aucune donnée personnelle n'est conservée au-delà de la durée nécessaire, ni cédée, louée ou vendue à

des tiers. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer par email à contact@enet-

9.4 – Confidentialité :

Enet-Systems s'engage à conserver **strictement confidentielles** toutes les informations techniques,

commerciales ou personnelles portées à sa connaissance dans le cadre des prestations. Cette obligation de confidentialité perdure 5 ans après la fin de la relation contractuelle.

Article 10 – Packs mensuels – Modalités et limitations strictes

10.1 – Engagement et résiliation :

Les packs mensuels (Ingé Expert, Support Pro, etc.) sont souscrits pour une **durée minimale de 12 mois**. À l'issue de cette période, le contrat se poursuit par **tacite reconduction** pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un **préavis**

de 2 mois avant la date d'échéance annuelle.

Toute résiliation anticipée (avant 12 mois) entraîne la facturation immédiate des mois restants dus, sans

possibilité de remboursement des mois déjà payés.

10.2 – Crédit temps et limitations :

Le crédit temps mensuel inclus dans chaque pack (1 heure, 3 heures, etc.) est **non reportable**.

Toute heure non consommée au cours du mois est définitivement perdue. Les heures sont mutualisables entre

Le **décompte du temps** s'effectue au quart d'heure (15 minutes) près, arrondi à l'unité supérieure. Exemples :

- Intervention de 8 minutes = facturation de 15 minutes
- Intervention de 22 minutes = facturation de 30 minutes

10.3 – Périmètre strict et exclusions :

Les packs mensuels couvrent **exclusivement** les prestations mentionnées dans la fiche descriptive du pack souscrit. Sont notamment exclus, sauf mention contraire expresse :

- Les projets, migrations, refontes d'infrastructure
- Le support niveau 1 (hotline utilisateurs basique)
- La formation utilisateurs ou administrateurs
- Les interventions sur site (sauf pack « Sur Site »)
- Les développements logiciels ou scripts sur mesure
- Le matériel obsolète ou non supporté (> 10 ans)
- Les logiciels piratés, non licenciés ou en fin de support éditeur
- Les astreintes 24/7 ou interventions d'urgence hors horaires

10.4 – Clause anti-abus :

Enet-Systems se réserve le droit de **refuser toute intervention manifestement abusive** ou hors périmètre contractuel, notamment :

- Demandes répétitives causées par le non-respect des bonnes pratiques recommandées
- Incidents provoqués volontairement ou par négligence grave du client
- Usage détourné du pack (revente, sous-traitance, mutualisation illicite)

En cas d'abus caractérisé, Enet-Systems pourra **suspendre ou résilier le pack** sans préavis ni remboursement, et facturer les interventions en hors forfait.

Article 11 – Force majeure et cas fortuit

Conformément à l'article 1218 du Code civil, Enet-Systems ne saurait être tenue responsable de tout retard ou inexécution consécutif à un événement de **force majeure** ou un **cas fortuit**, défini comme tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution de ses obligations.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits :

- Catastrophes naturelles (inondations, tempêtes, séismes, incendies)
- Coupures d'électricité, de télécommunications ou d'accès internet prolongées
- Grèves générales, émeutes, guerres, attentats, épidémies ou pandémies
- Défaillance généralisée d'un fournisseur tiers critique (hébergeur, opérateur, fournisseur de cloud)
- Cyberattaque massive, acte de cybercriminalité ou sabotage informatique
- Décisions administratives ou réglementaires interdisant l'activité

En cas de force majeure, les obligations d'Enet-Systems sont **suspendues** pour toute la durée de

l'événement. Si l'empêchement perdure au-delà de 30 jours, chaque partie pourra résilier le

Article 12 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments fournis par Enet-Systems (documentations techniques, scripts, procédures, schémas, présentations, rapports d'audit, configurations, etc.) demeurent la **propriété intellectuelle exclusive** d'Enet-Systems, sauf cession expresse et écrite des droits.

Le client dispose d'un **droit d'usage strictement personnel et non cessible** de ces éléments, limité aux besoins de son activité interne. Toute reproduction, diffusion, revente, modification ou exploitation commerciale est formellement interdite sans autorisation préalable écrite. En cas de développement spécifique (script, outil, configuration sur mesure), les droits de propriété intellectuelle seront définis contractuellement au cas par cas.

Article 13 – Assurance et garanties professionnelles

Enet-Systems justifie d'une **assurance Responsabilité Civile Professionnelle** (RC Pro) couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés aux tiers dans le cadre de son activité.

Une attestation d'assurance à jour peut être fournie sur simple demande écrite du client.

Article 14 – Résiliation et suspension

14.1 – Résiliation pour manquement grave :

En cas de **manquement grave** de l'une des parties à ses obligations contractuelles (défaut de paiement, non-respect des CGV, comportement abusif, fraude, etc.), l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant **15 jours ouvrés**.

14.2 – Suspension des prestations :

Enet-Systems se réserve le droit de **suspendre immédiatement** toute prestation en cours en cas de :

- Défaut de paiement ou incident de paiement récurrent
- Non-respect des obligations du client (fourniture d'informations, coopération, respect des bonnes pratiques)
- Comportement abusif, injurieux ou menaçant à l'égard du personnel d'Enet-Systems
- Fraude, usage illicite ou détournement manifeste du service

Article 15 – Intégralité du contrat et modifications

Les présentes CGV, associées au devis signé ou au pack souscrit, constituent l'**intégralité de l'accord contractuel** entre Enet-Systems et le client. Elles annulent et remplacent tout accord verbal ou écrit antérieur portant sur le même objet.

Toute modification des CGV doit faire l'objet d'un **avenant écrit signé** par les deux parties pour être opposable. Enet-Systems se réserve néanmoins le droit de modifier unilatéralement ses CGV pour les

nouveaux contrats, moyennant un **préavis de 30 jours** notifié par email.

Les contrats en cours restent régis par les CGV en vigueur au jour de leur souscription, sauf acceptation

expresse du client pour l'application des nouvelles CGV.

Article 16 – Protection des données et RGPD – Informations détaillées

Responsable de traitement : Enet-Systems, immatriculée au RCS de Brive-la-Gaillarde, micro-entreprise.

Finalités du traitement : exécution des prestations, facturation, gestion de la relation client, support technique, amélioration des services.

Données collectées : identité, coordonnées, données de connexion, logs techniques, informations de paiement.

Durée de conservation : 3 ans après la fin de la relation contractuelle (obligations comptables et fiscales), puis archivage ou suppression.

Droits du client : accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition (article 15 du RGPD).

Réclamation : en cas de désaccord, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Article 17 – Médiation et règlement amiable des litiges

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige **avec un client particulier (consommateur)**, et en l'absence de règlement amiable, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** agréé.

Médiateur compétent : [À compléter : nom du médiateur agréé choisi par Enet-Systems]

Coordonnées : [À compléter : adresse postale, email, site web du médiateur]

Le recours à la médiation est **facultatif et gratuit**. Il intervient après avoir tenté, au préalable, de résoudre

le litige directement auprès d'Enet-Systems. Le délai de saisine du médiateur est d'un an à compter de la réclamation écrite.

Pour les **clients professionnels**, la médiation n'est pas applicable. Tout litige relève de la compétence

exclusive des tribunaux compétents (cf. article 18).

Article 18 – Droit applicable, attribution de compétence et clause compromissoire

18.1 – Droit applicable :

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre Enet-Systems et le client sont **exclusivement régies par le droit français**, y compris en cas de litige avec un client établi à l'étranger ou en cas d'exécution partielle des prestations hors de France métropolitaine.

18.2 – Tentative de règlement amiable (obligatoire) :

En cas de différend ou de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, les parties s'engagent à rechercher en **priorité une solution amiable**. Toute réclamation doit être notifiée par écrit (email ou lettre recommandée) à Enet-Systems, qui dispose d'un **délai de 30 jours** pour y répondre et proposer une solution.

18.3 – Attribution de compétence judiciaire :

À défaut de règlement amiable dans le délai imparti, **tout litige** (contractuel, précontractuel, délictuel ou quasi-délictuel) relève de la **compétence exclusive** des juridictions du ressort du siège social d'Enet-Systems, soit les tribunaux de **Brive-la-Gaillarde** ou, le cas échéant, le Tribunal de Commerce de Brive-la-Gaillarde.

Cette clause attributive de compétence s'applique **même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie, de référé ou de procédure d'urgence**. Elle ne fait pas obstacle à la compétence des juridictions du domicile du consommateur lorsque celui-ci agit en qualité de **client particulier** (articles L133-1 et suivants du Code de la consommation).

18.4 – Langue du contrat :

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. En cas de traduction en langue étrangère, seule la

Article 19 – Clause de divisibilité

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour **non valides ou déclarées nulles** en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. Les parties s'engagent à remplacer la clause annulée par une clause valide de portée équivalente.

■ ■ CLAUSE D'ACCEPTATION FINALE – RECONNAISSANCE DE LECTURE

Le client reconnaît avoir lu, compris et accepté l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, en particulier les clauses relatives aux limitations de responsabilité, exclusions de garantie, obligations de sauvegarde, pénalités de retard et attribution de compétence. Il reconnaît que ces clauses ont été portées à sa connaissance de manière claire et lisible et qu'il a pu en négocier les termes avant acceptation.

Enet-Systems - Micro-entreprise
Immatriculée au RCS de Brive-la-Gaillarde
SIRET : 10223200600019
Siège social : Beynat (19190) – Corrèze
Email : contact@enet-systems.fr | Téléphone : 06 52 98 38 25
TVA non applicable, art. 293 B du CGI
Document officiel – Version avril 2026 – Opposable juridiquement