

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

---

### 1. Engagement contractuel

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre :

La société **Alti Dsi**,  
Société par actions simplifiée au capital de 10 000 €  
Siège social : 1 Rue Du Clos Des Saugnes 43000 Le Puy-En-Velay  
897 956 348 RCS LE PUY EN VELAY  
N° TVA intracommunautaire 91897956348  
Tél : 04 66 46 96 94  
E-mail : [gestion@alti-dsi.fr](mailto:gestion@alti-dsi.fr)  
Ci-après la **Société**,

et le client de la Société (ci-après le Client).

La Société commercialise ses services et matériels exclusivement auprès des professionnels enregistrés au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire de métiers et agissant dans le champ de leur activité professionnelle principale.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes de matériels et toutes prestations de services réalisées et commercialisées par la Société. Sauf conditions particulières consenties préalablement et par écrit par la Société au Client, toute commande emporte de la part du Client son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire figurant dans ses propres conditions générales d'achat, et notamment, aucune obligation de non-concurrence ne peut être imposée à la Société.

La Société est un intervenant indépendant. Les présentes conditions générales de vente préserveront l'indépendance des parties et ne généreront aucun lien quelconque de subordination ou de représentation entre elles.

Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, site internet, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. Les présentes conditions générales de vente ont été communiquées au Client avant la passation de sa commande.

Seule la dernière version des conditions générales de vente est applicable. La communication de cette version actualisée, annule et remplace tous accords antérieurs.

### 2. Matériels et prestations

La Société propose à ses Clients :

- Des prestations personnalisées de conseils et d'accompagnement pour la mise en place, la gestion et les évolutions du système informatique (serveur, montage du réseau informatique, etc.) du Client ;
- La vente, l'installation et le paramétrage du matériel informatique et des licences afférentes à l'infrastructure informatique retenue ;
- Des prestations d'infogérance et de maintenance sous forme de contrat annuel permettant la gestion, les corrections préventives et mises à jour du système informatique ;
- Des prestations annuelles d'assistance sous forme de forfait d'heures permettant la gestion des questions et des problématiques ponctuelles comprenant notamment l'accès à la hotline et les interventions en téléassistance ;
- Des prestations ponctuelles d'assistance avec facturation afférente ;
- Des prestations de sauvegarde et de maintenance de sauvegarde ;
- Des prestations d'hébergement comprenant la mise à disposition du Client d'espaces de stockage dans nos datacenters situés en France exclusivement.

Le détail des prestations proposées par la Société figure en annexe aux présentes conditions. Il est particulièrement à noter que le matériel informatique est et demeure la propriété du Client, y compris lorsqu'il est hébergé dans nos datacenters.

Toutes les informations relatives aux prestations et matériels (y compris extensions de garanties) proposées ainsi qu'aux délais de livraison ou exécution des prestations sont détaillées dans un devis préalablement transmis au Client.

Le matériel est proposé sous réserve des stocks disponibles chez le fournisseur. Les logiciels et leurs contenus dépendent des propositions de éditeurs.

La Société se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier, d'ajouter ou de supprimer des prestations ou matériels proposés à la vente.

Les prestations proposées par la Société sont des prestations indépendantes les unes des autres. Les prestations fournies et réalisées par la Société sont celles exclusivement prévues par le devis, à l'exclusion de toutes autres.

Le Client autorise expressément la Société à avoir recours, à sa seule discrétion et sans information préalable du Client, à tout sous-traitant, pour la réalisation de tout ou partie de la commande.

Sauf accord dérogatoire écrit, la réalisation des prestations et la livraison des matériels par la Société est possible exclusivement dans les zones suivantes : France métropolitaine.

### 3. Prix – révision annuelle

**3.1.** Le prix des prestations et matériels sont ceux figurant dans le devis fourni au Client avant la commande. Le délai de validité de l'offre est mentionné sur le devis. Le détail des prix est indiqué sur le devis, en euros, et s'entend du prix Hors Taxes.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix ou les matériels proposés à tout moment. Les nouvelles conditions s'appliqueront aux commandes transmises après cette modification.

Le prix de la livraison est également indiqué au devis selon les modalités de transport et lieu de livraison arrêtés avec le Client. Les frais de déplacement éventuels feront l'objet d'une facturation spécifique selon application du barème kilométrique. Le barème des remises ou rabais éventuels est indiqué directement dans le devis transmis, et ne sera applicable qu'après confirmation écrite par la Société.

La Société délivrera la facture dès la réalisation de la prestation et/ou installation du matériel. Pour les contrats annuels ou pluriannuels, la facture sera délivrée une fois par an chaque début d'année contractuelle.

**3.2.** Concernant les contrats pluriannuels : de maintenance, d'assistance, d'hébergement, de location de logiciel. **Les prix pourront être révisés par la Société à tout moment et au moins une fois par année contractuelle en fonction :**

- Pour les logiciels : de l'évolution du tarif appliqué par l'éditeur du logiciel ;
- Pour les autres contrats : de l'évolution générale des coûts d'intervention.

### 4. Conditions de règlement – Pénalités de retard

Tous les paiements à la Société sont à réaliser par le Client par prélèvement bancaire sur le compte indiqué par le Client, chèque ou virement bancaire sur le compte de la Société selon IBAN fourni par la Société.

Sauf conditions contraires dans le devis, les conditions de règlement sont les suivantes :

- Pour les matériels et logiciels :
  - 30% du montant de la commande HT à la signature du devis ;
  - Le solde à l'installation.

- Pour les contrats annuels :
  - Mensuellement à la date fixée entre les parties.

Aucun escompte, ni intérêt, ne seront consentis pour paiement anticipé. Les frais éventuels liés au paiement sont à la charge exclusive du Client. Chaque paiement doit être effectué dans la même devise que celle indiquée sur la facture.

En aucun cas, les paiements dus à la Société ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation, sauf accord écrit de la Société. Le paiement est considéré comme réalisé après bon encaissement par la Société, notamment en cas de paiement par chèque.

En tout état de cause, à défaut de paiement à l'échéance, des pénalités égales à 5% du montant toutes taxes comprises de la somme restant due seront appliquées par mois de retard. Les pénalités de retard sont exigibles au prorata à compter du 1<sup>er</sup> jour de retard sans qu'un rappel ne soit nécessaire et seront d'office portées au débit du compte du Client. Conformément aux dispositions légales, en cas de retard de paiement, le Client sera également redevable de plein droit, outre des pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjudice de la réclamation du coût réel de recouvrement s'il est supérieur.

Tout paiement qui est fait à la Société s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Le défaut de paiement total ou partiel à l'échéance, comme en cas d'inexécution de l'un quelconque des engagements du Client, entraîne de plein droit, la déchéance du terme, l'intégralité de la créance devenant immédiatement exigible. La Société pourra également exiger, en cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, la résolution de la vente CINQ (5) jours après envoi d'une simple mise en demeure, les frais de retour restant à la charge du Client et les versements effectués étant acquis à la Société à titre de clause pénale.

Si la Société a des raisons sérieuses ou particulières de craindre des difficultés de paiement de la part du Client à la date de la commande, ou postérieurement à celle-ci, ou encore si le Client ne présente pas les mêmes garanties qu'à la date d'acceptation de la commande, la Société peut subordonner l'acceptation de la commande ou la poursuite de son exécution à un paiement comptant ou à la fourniture, par le Client, de garanties au profit de la Société. En cas de refus par le Client du paiement comptant, sans qu'aucune garantie suffisante ne soit proposée par ce dernier, la Société pourra refuser d'honorer les commandes passées et de livrer le matériel concerné, sans que le Client puisse arguer d'un refus de vente injustifié, ou prétendre à une quelconque indemnité.

Dans le cas où un Client passe une commande à la Société, sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, la Société pourra refuser d'honorer la commande et de livrer le matériel, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 5. Commande - Acceptation de la commande

Les commandes transmises (signature du devis) **sont irrévocables pour le Client. Dès passation, le Client est définitivement engagé et la totalité du montant de la commande est due. Étant un professionnel agissant dans le champ de son activité principale, le Client ne bénéficiera d'aucun droit de rétractation.**

Les éventuelles modifications de commandes demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de la Société et à sa seule discrétion, qu'après signature d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du tarif.

Lors de sa première commande, le Client doit préciser ses coordonnées complètes, n° de Registre du Commerce et des Sociétés, son numéro de TVA ainsi que sa domiciliation bancaire.

Préalablement à la signature du devis et du bon de commande, le Client est tenu de vérifier que les informations fournies sont exactes et complètes et qu'elles lui permettront de bénéficier de la réalisation de la prestation de service et de l'installation du matériel, et le cas échéant, d'être joignable. En cas de modification de ces informations, le Client doit impérativement en informer la Société. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans l'hypothèse où les informations fournies par le Client seraient erronées ou incomplètes.

## **6. Durée des contrats de maintenance/assistance/hébergement - conditions de résiliation**

**6.1.** La durée initiale du contrat est indiquée dans le devis.

A l'issue de cette durée initiale, il sera renouvelé par tacite reconduction par périodes successives d'une (1) année contractuelle, sauf dénonciation par l'une quelconque des Parties intervenant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée deux (2) mois avant l'expiration de la durée initiale ou de chaque période renouvelée.

**6.2.** En sus du droit de résiliation ci-dessus, le contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des Parties si bon semble à la Partie lésée TRENTE (30) jours après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie restée infructueuse en cas d'inexécution totale ou partielle par l'une ou l'autre des parties de ses obligations essentielles issues du présent contrat notamment telles que visées aux articles 3,4, 10 et 11.

**6.3.** Durant la durée de préavis, les prestations continueront d'être réalisées dans les conditions des présentes. Un plan de réversibilité pourra être réalisé sur devis. A l'issue du contrat, le Client demeure propriétaire de son matériel. En cas de fin du contrat d'hébergement, le Client pourra, sur devis préalable de désinstallation, reprendre son matériel.

**6.4.** Les articles 4, 10, 12 et 13 demeureront applicables entre les parties en dépit de la fin du contrat ou de la relation pour quelque cause que ce soit.

## **7. Livraison - interventions**

Les délais de livraison et de réalisation des installations et prestations de services sont indiqués dans le devis et sont donnés à titre indicatif. La Société n'est responsable ni du retard, ni du défaut de délivrance et éventuellement de livraison du fournisseur et en cas de force majeure telle que définie dans les présentes conditions.

La Société organise la livraison du matériel conformément au devis. Le montant des frais de livraison dépend de matériel commandé, du lieu de livraison et du mode de transport choisi. Ce montant est indiqué au Client dans le devis.

Le risque de détérioration et de perte du matériel est transféré au Client dès la livraison du matériel au Client. Le bon de livraison faisant foi.

## **8. Clause de réserve de propriété**

La Société conserve la propriété du matériel vendu jusqu'au paiement intégral du prix et de ses accessoires. Toutefois, les risques afférents au matériel livré sont à la charge du Client dès la livraison du matériel au Client.

Avant paiement total de la commande, le Client ne pourra, sans l'autorisation expresse de la Société, procéder au déplacement du matériel vendu en dehors des locaux d'installation, les vendre, les transformer, les incorporer à d'autres biens ou les donner en garantie au profit d'un tiers. En cas de non-paiement de tout ou partie du prix, la Société pourra, sur sa seule décision, sans préjudice de la mise en œuvre d'autres actions et sous réserve d'une mise en demeure de payer faite au Client restée sans effet sous un délai de quinze (15) jours calendaires, désinstaller et reprendre le matériel.

De convention expresse, la Société pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité du matériel en possession du Client, ce dernier étant conventionnellement présumés être celui impayés et la Société pourra les reprendre ou les revendiquer en dédommagement de toutes ses factures impayées sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours. Lorsque la valeur du matériel repris excède le montant de la dette garantie encore exigible, la Société devra au Client une somme égale à la différence.

## 9. Garanties - Assurances

La Société apportera à ses prestations toute la diligence nécessaire en se conformant aux usages de la profession et mettra tout en œuvre conformément aux réglementations applicables pour ce faire.

Le matériel vendu par la Société est conforme à la réglementation en vigueur. Lors de la vente du matériel, la Société fournit au Client l'ensemble des documents exigés par la réglementation en vigueur.

Les garanties ci-dessous sont applicables :

### a. Garanties légales

Le Client est informé qu'il bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, reproduites ci-dessous.

Ces garanties peuvent être mises en jeu dans les conditions légales et en contactant nos services aux coordonnées mentionnées à l'article 1. des présentes.

Le client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au client droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le client demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le client, notamment lorsque le client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le client a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

Le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

#### **b. Garantie commerciale – extension de garantie**

La garantie commerciale du matériel et les extensions de garantie proposées seront exclusivement celles du fournisseur du matériel et seront détaillées dans le devis.

#### **c. Disponibilité des pièces détachées – réparabilité des biens**

Les informations relatives à la disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du matériel commandé ainsi qu'à l'indice de réparabilité des biens sont fournies, le cas échéant, dans la documentation technique du fournisseur du matériel concerné.

#### **d. Assurances**

La Société a souscrit toutes les assurances requises pour l'exercice de son activité et est dûment assurée sous le numéro AU154133 auprès de la société Vigouroux assurances, dont le siège social est situé 29 Avenue Jeanne d'Arc, 43008 Le Puy en Velay Cedex, et les coordonnées téléphoniques sont 0471070060.

### **10. Responsabilité – Limitations / Exclusions**

La Société apportera à l'installation du matériel et à ses prestations toute la diligence nécessaire en se conformant aux usages de la profession et mettra tout en œuvre conformément aux réglementations applicables pour ce faire. La Société retiendra seule les moyens utiles à la réalisation des prestations. Elle peut, à sa seule convenance, refuser d'intervenir ou interrompre à tout moment les commandes ou prestations convenues, et ce notamment en cas de risque pour la santé des intervenants ou de constat d'impossibilité d'intervenir compte tenu du non-respect par le Client de ses Obligations visées à l'article suivant sans que sa responsabilité puisse être engagée.

Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies éventuellement constatés. Le Client ne pourra pas se prévaloir de sa réclamation pour suspendre ses paiements ou pour demander la résiliation du contrat.

Aucune réclamation n'est admise et aucune garantie n'est accordée en cas d'entretien ou d'utilisation anormale ou non conforme avec les préconisations, ou après une intervention ou une modification du matériel ou de l'installation par le Client.

L'utilisation du matériel relève exclusivement de la responsabilité du Client. Les conseils d'emploi, oraux ou écrits fournis par la Société, n'ont qu'une valeur d'information sans engagement et ne dispensent pas le Client de vérifier lui-même, l'adaptation du matériel aux buts recherchés.

La Société ne pourra pas être responsable de dommages ou pertes de données liées à des coupures ou dysfonctionnement électriques, réseaux, opérateurs. La Société n'est pas responsable des évolutions et conditions d'utilisation des logiciels fournis par les éditeurs.

**La responsabilité de la Société est limitée aux dommages directs causés au Client sous réserve que ces dommages résultent d'une faute imputable à la Société dans l'exécution du contrat.**

**La Société n'est en aucun cas responsable des dommages indirects causés au Client tels que manque à gagner, perte d'exploitation, de production, immobilisation de matériel ou d'équipement, perte d'une chance, préjudice commercial ou atteinte à l'image de la Société, ou tous dommages immatériels consécutifs ou non.**

**En tout état de cause, si la responsabilité de la Société se trouvait engagée au titre de toute intervention chez le Client et quel que soit le fondement, l'indemnisation du Client serait limitée à la somme correspondant au prix de la prestation et/ou du matériel indiqué sur le devis accepté. Toute autre indemnité est exclue quelle que soit la cause de la réclamation.**

## **11. Obligations du Client**

Les informations communiquées par le Client conditionnent la livraison du matériel et/ou la prestation réalisée par la Société.

Afin de permettre la réalisation de la prestation par la Société, le Client s'engage à :

- Donner accès au personnel ou préposé de la Société au lieu d'installation du matériel et à tout le matériel informatique devant faire l'objet d'une intervention au titre de la prestation, et ce sans restriction. Ledit accès pouvant être pris par la Société par tout moyen informatique permettant une intervention à distance ;
- Ce que le lieu de réalisation de la prestation soit aisément accessible et dégagé de tout encombrement pour permettre la réalisation desdites prestations et/ou la livraison du matériel ;
- Communiquer tous documents, informations et spécifications utiles et nécessaires à l'exécution de la prestation, et le cas échéant toute documentation technique relative aux équipements informatiques ;
- Permettre l'installation du matériel, notamment serveur informatique, dans un lieu adapté tant en termes de taille que de conditions thermiques ;
- Accepter l'installation ou prendre toutes les mesures nécessaires à la protection de ses équipements informatiques contre les virus ou toutes autres procédés hostiles d'intrusion, suffisamment performantes afin de permettre la bonne réalisation de la prestation de services.

Le non-respect des obligations du Client entrainera, le cas échéant, une impossibilité pour la Société de réaliser l'installation ou la prestation sans pouvoir engager sa responsabilité. Le paiement de la commande restera entièrement dû à la Société.

En outre, le matériel informatique devra être utilisé conformément aux recommandations accompagnant ce matériel et conformément à leur destination. Le respect des consignes d'utilisation par le Client dans des conditions conformes à la nature du matériel est impératif pour permettre la bonne réalisation des prestations.

## **12. Non-débauchage**

Le Client s'engage, pendant toute la durée du contrat, et pour une durée de douze (12) mois après la fin de celui-ci pour toute cause que ce soit, à ne pas démarcher, recruter, ni faire travailler, directement ou indirectement, un membre du personnel de la Société, salarié au moment de la réalisation de la commande pour le Client, sauf autorisation écrite et préalable de la Société.

## **13. Force majeure**

La Société ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli à ses obligations, pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution résulte d'un cas de force majeure, telle que définie par la loi. En complément et au sens du présent contrat, seront notamment considérés par les parties comme cas de Force Majeure les cas de : destruction ou dégradation partielle ou totale du site dans lequel doit être réalisée la prestation ou du site de la Société ou du Datacenter, failles dans les mesures de protection des virus informatiques non-imputables à la Société, coupures ou dysfonctionnements de quel qu'origine qu'ils soient des réseaux et opérateurs, grèves, attentats,

lock-out, la pandémie, maladie ou accident de l'intervenant devant réaliser la prestation, et tous évènements échappant raisonnablement au contrôle de la Société.

En cas de force majeure, la Société informera le Client dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts afin de satisfaire ses obligations mais elles pourront être retardées ou annulées sans indemnité.

#### **14. Gestion des coupures - Réclamations**

En cas de Force Majeure ou de coupure réseau ou d'évènement ne permettant pas l'utilisation du système informatique du Client dans des conditions normales, le Client doit contacter son interlocuteur habituel au sein de la Société ou le secrétariat.

La Société mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de permettre le rétablissement de la situation, ou à défaut, de mettre en place toute solution de secours permettant de rétablir et poursuivre en tout ou partie l'activité du Client dans les conditions les moins dégradées possibles.

En outre, toutes réclamations ou questions liées aux produits ou prestations peuvent être adressées à la société : **Alti Dsi**

Par courrier : 1 Rue Du Clos Des Saugnes 43000 Le Puy-En-Velay

Tél : 04 66 46 96 94

Ou e-mail : [gestion@alti-dsi.fr](mailto:gestion@alti-dsi.fr)

La Société s'engage à apporter une réponse dans le délai de huit (8) jours.

#### **15. Renonciation**

Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

#### **16. Election de domicile et de juridiction**

Les droits et obligations des parties sont régis par le droit français. Election de domicile est faite au siège social de la Société.

En cas de contestations, de quelque nature qu'elles soient qui pourraient naître à l'occasion du contrat, les Parties s'engagent, préalablement à toute action en justice, à tout mettre en œuvre pour dégager une solution amiable au différend qui les oppose dans un délai de soixante (60) jours). En cas de contestations avec la Société, la Société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. Le Client pourra recourir au service de médiation de l'entité retenue à savoir : Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://www.medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à : MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT/MED CONSO DEV Centre d'Affaires Stéphanois SAS IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE France 3, RUE J. CONSTANT MILLERET – 42000 SAINT-ÉTIENNE - téléphone : 0477421058. Toutefois, la présente procédure de règlement amiable du litige est applicable à l'exclusion de tout différend qui nécessiterait toute mesure judiciaire urgente, en ce compris toute mesure de référé ou d'injonction.

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux du ressort de LE PUY EN VELAY (Haute-Loire) seront seuls compétents.

## **17. Confidentialité - Publicité**

Sont considérées comme confidentielles toutes informations et/ou données, quels qu'en soient l'objet (technique, financier, commercial, etc.), la nature (savoir-faire, méthodes, procédés, etc.), le support (documents écrits ou imprimés, CD Rom, échantillons, dessins, etc.) ou le mode de transmission (écrit, oral, informatique) échangées entre les Parties. Les Parties s'engagent à n'utiliser ces informations que dans la limite et pour les besoins de l'exécution de la commande et de la prestation. Les éléments déjà connus du public ou connus par l'autre parties préalablement à la réalisation de la prestation ne sont pas visés par les présentes.

Toutefois, le Client par la signature du devis, autorise d'ores et déjà sans réserve la Société à mentionner son nom et son logo sur tout support dans le cadre de sa promotion commerciale exclusivement.

## **18. Protection des données personnelles collectées auprès du Client**

Les données personnelles collectées auprès du Client sont nécessaires au traitement de sa commande, et à la réalisation des prestations de services, à la livraison des produits et à l'établissement de la facture correspondante. L'exigence de fourniture des données à un caractère purement contractuel et conditionne l'exécution de la commande ou la réalisation de la réponse par la Société.

La Société prend en compte les principes de minimisation des données. Ainsi, elle collecte et traite uniquement les données à caractère personnel strictement nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les données personnelles du Client sont collectées, notamment lors la prise de commande, sur site, par téléphone ou lors d'un rendez-vous. Les informations ainsi recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à :

- L'établissement des devis ;
- L'envoi de sms (newsletters ou rappel rendez-vous) ;
- Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant : les contrats ; les commandes de produits; la réalisation des prestations; les factures; la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients ;
- Le suivi de la relation client, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du « service après-vente » ;
- La gestion des demandes relatives à vos droits concernant le traitement de vos données personnelles ;
- La mise en place de références professionnels ;
- La gestion des impayés et du contentieux.

Le destinataire des données est la Société et, le cas échéant, les fournisseurs des produits et des logiciels (éditeurs). Seules les personnes dûment habilitées par la Société peuvent y accéder, sans préjudice de leur éventuelle transmission aux organes chargés d'une mission de contrôle ou d'inspection conformément à la réglementation applicable. Toutes les personnes ayant accès à vos données personnelles sont tenues par une obligation de confidentialité.

Les prestataires de la Société peuvent également être amenés à traiter des données à caractère personnel strictement nécessaires à la réalisation des prestations qui leurs sont confiées par la Société (sous-traitance technique, administration, comptabilité) encadrées par des engagements contractuels visant à préserver strictement la confidentialité et la sécurité de vos données à caractère personnel.

La durée de conservation des données est limitée à la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi qu'au respect de la réglementation. A cet égard, les données clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de cinq (5) ans, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription.

Conformément à la réglementation, vous bénéficiez sur les informations qui vous concernent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'opposition et d'un droit de définir le sort de vos données à caractère personnel après votre décès, et que vous pouvez exercer en vous adressant au responsable du traitement :

Monsieur Sébastien ROCHE  
Par courrier : Alti Dsi 1 Rue Du Clos Des Saugnes 43000 Le Puy-En-Velay  
Tél : 04 66 46 96 94  
Ou e-mail : gestion@alti-dsi.fr

La Société pourra vous demander de justifier de votre identité en accompagnant votre demande d'une copie de votre pièce d'identité en cours de validité.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois maximum suivant la date de réception de votre demande. Au besoin ce délai pourra être prolongé de deux (2) mois par la Société qui vous en informera eu égard à la complexité et/ou du nombre de demandes.

En cas de demande de suppression de vos données à caractère personnel et/ou en cas d'exercice de votre droit de solliciter l'effacement de vos données à caractère personnel, la Société pourra toutefois les conserver sous forme d'archivage intermédiaire pour la durée nécessaire au respect de ses obligations légales, ou à des fins probatoires pendant le délai de prescription applicable.

Vous disposez de la faculté de retirer à tout moment votre consentement sur le traitement de vos données.

Le Client peut s'opposer, sans frais et sans justification, aux traitements des données qui le concernent. Cette opposition, comme le défaut de renseignement d'une information obligatoire (marquée d'un signe \* dans le formulaire de collecte), entraînera le cas échéant une impossibilité de traiter les demandes du Client. Toutes les précautions ont été prises pour stocker vos données à caractère personnel dans des environnements sécurisés et empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les données ne font pas l'objet de prise de décision automatisée et notamment de profilage.

Concernant vos données téléphoniques, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

En cas de réclamation concernant le traitement de vos données, vous pouvez vous adresser à la CNIL ou à toute autre autorité de contrôle compétente.

### **19. Protection des données personnelles – conformité en qualité de sous-traitant**

Le Client demeure seul responsable du traitement des données personnelles qu'il collecte et qu'il traite et s'engage à respecter à ce titre la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles.

La Société agissant en qualité de sous-traitante du Client traite des données collectées par le Client notamment dans le cadre de la réalisation des prestations de sauvegardes et des diverses prestations informatiques et ce, pendant la durée du contrat avec le Client.

La nature et la finalité du traitement sont essentiellement la gestion, la maintenance et la sécurité du réseau informatique, et la gestion de la sauvegarde des données (serveur, logiciel métier, boîte mail) du Client.

A ce titre, la Société atteste, concernant le traitement des données à caractère personnel collectées par ses Clients :

- Que la Société ainsi que les personnes autorisées (au sein de la Société) à traiter les données à caractère personnel, s'engagent à respecter la stricte confidentialité de ces données dont elles auront accès dans le cadre de leur prestation de services (informatiques et physiques),
- Que tous les dirigeants et personnels de la Société sont sensibilisés aux grands principes de la protection des données,

- Que toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du RGPD (sécurité du traitement) sont prises, notamment la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque,
- Que les données à caractère personnel ne sont traitées que sur instruction du Client,
- Que toutes les données à caractère personnel seront supprimées ou renvoyées au Client au terme de la prestation de services relatifs au traitement, les copies seront détruites,
- Que sont mises à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations en tant que sous-traitant.

Annexe : détail des prestations proposées par la Société.

**Conditions générales remises au Client** \_\_\_\_\_ **par la Société le** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Je déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente ;**
- Je reconnais avoir reçu les informations nécessaires concernant le traitement de mes données personnelles et accepter expressément leur collecte et leur utilisation dans le cadre de la prestation que je sollicite auprès de la Société.**
- J'autorise la Société à faire référence à mon entreprise dans le but de publicité et de promotion des services de la Société sur tout support ou moyen de communication.**

**Signature du Client :**

\_\_\_\_\_