

# CONDITIONS GENERALES

## 1- ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

L'acceptation du contrat implique irrévocablement celle de nos Conditions Générales (C.G.V.).

Le Client renonce à se prévaloir sous quelques formes que ce soit, de toutes clauses inscrites sur ses propres documents si elles sont contraires aux présentes C.G. V. Toutes réserves du client sur ce point seront réputées non écrites. Toute clause non stipulée dans le cadre des présentes C.G.V. devra faire l'accord d'un accord express.

## 2- FORMATION DU CONTRAT

Les commandes passées verbalement ou par téléphone par le client ne sont prises en compte qu'après confirmation écrite. Toutes modifications proposées par le client sur l'une des données du contrat, n'engagera CITAR Sarl qu'après son accord écrit.

## 3- OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet la fourniture de prestation de service informatique.

L'offre de CITAR Sarl est constituée de prestations sous forme de services, conseils ou abonnements dans le domaine informatique : Ingénierie et conseil, formation, délégation de personnel, création de site internet marchand ou non, infogérance.

L'objet de la mission devra être détaillé dans le devis, bon de commande ou contrat de prestations.

## 4- EXECUTION DE LA PRESTATION

Pour réaliser les travaux qui lui sont confiés et compte tenu du niveau de complexité de ces travaux, CITAR Sarl fournira les compétences nécessaires pour mener à bien la tâche décrite dans le devis, le bon de commande ou l'objet du contrat de prestations de services, et conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

Les interlocuteurs, du client et du prestataire, responsables du projet du client, seront désignés en annexe du contrat.

Le client s'engage à prendre toutes les dispositions utiles pour permettre à CITAR Sarl d'exécuter ses prestations de façon satisfaisante.

## 5- OBLIGATION ET MOYEN DE CITAR Sarl

CITAR Sarl s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture d'une Prestation de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. CITAR Sarl ne répond que d'une obligation de moyen.

CITAR Sarl s'engage en outre à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des prestations proposées.

Il appartient au client de prendre toutes les dispositions utiles pour permettre à CITAR Sarl d'exécuter ses prestations de façon satisfaisante.

CITAR Sarl exécutera les prestations décrites dans le contrat de prestations de services, notamment en ce qui concerne les spécifications fonctionnelles, techniques et d'assurance qualité, les lots, délais, modalités de recette, garantie.

Sur demande du client ou de CITAR Sarl, des réunions d'avancement seront organisées pour le point sur l'exécution des travaux et la qualité des résultats fournis. Des comptes rendus écrits seront systématiquement établis par CITAR Sarl.

## 6- OBLIGATION DU CLIENT

Le Client tiendra à la disposition de CITAR Sarl toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat.

A cette fin, le Client désigne les interlocuteurs privilégiés pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée.

CITAR Sarl pourra également avoir un accès libre à certaines catégories d'informations. (Voir § précédent.)

## 7- LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont exécutées dans les locaux dont l'adresse est précisée sur le contrat.

Dans le cas éventuel d'une modification, même partielle du lieu de travail, un accord par écrit doit être passé entre les deux parties décrivant les modalités pratiques relatives aux déplacements, ainsi que les frais divers éventuels dus à ce changement.

## 8- HONORAIRES ET FRAIS

En contrepartie de la réalisation des prestations, objet du contrat de prestations, le client s'engage à régler à CITAR Sarl la somme définie dans le contrat de prestations, selon les modalités suivantes, sauf disposition particulière dans le contrat de prestation entre les parties.

### Ingénierie et conseil, développement d'applications, gestion et pilotages de projets IT

- ❖ 30% à la signature des présentes ;
- ❖ 30% avant la phase de finalisation
- ❖ 40% constituant le solde, à la livraison.
- ❖ Sauf conditions particulières définies dans le contrat de prestation, en cas de prestation ayant une durée supérieure à 1 mois ou nécessitant une validation à chaque lot.

### Formation

- ❖ 100% à la commande

### Délégation de personnel

- ❖ Comptant à réception de facture.

### Gestion d'infrastructures

- ❖ Comptant à réception de la facture, sauf condition particulière définies dans le contrat de prestation d'infogérance.

Les frais engagés par le prestataire : déplacement, hébergement, repas et frais annexes de dactylographie, reprographie, etc., nécessaires à l'exécution de la prestation, seront facturés en sus au client sur relevé de dépenses.

Les sommes prévues ci-dessus seront payées par chèque ou virement, dans les huit jours de la réception de la facture, droits et taxes en sus. A défaut de paiement à chacune des échéances, la réalisation du contrat de prestation sera suspendue.

Et, en conformité avec les articles L441-3 et L441-4 du code de commerce, le non-paiement à la date fixée, de tout ou partie de la facture, entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans toutefois que cette pénalité puisse être inférieure à 120 Euros.

En sus, après mise en demeure, il sera réclamé un intérêt de 1,80% par mois de retard.

### Forfait global d'intervention en urgence pour les prestations de télémaintenance

Un forfait global d'intervention pour les prestations de télémaintenance.

Une première estimation d'intervention annuelle est évaluée à 20heures soit 1300€uros HT pour la première année. En

cas de dépassement, le tarif applicable est selon la grille ci-dessous.

Si par contre, le crédit des 20 heures n'est pas entièrement consommé, à l'issu des 12 mois, le crédit temps forfaitaire restant sera reportable sur l'année suivante.

Chaque année, une nouvelle estimation forfaitaire devra être validée par les parties.

La tarification du forfait est dégressive en fonction du nombre d'heures souscrit est détaillé dans le tableau ci-après.

Tranches horaires	Tarif horaire
1h - 4h	87,50 euros HT
5h - 9h	75,00 euros HT
10h - 15h	72,00 euros HT
16h et plus	65,00 euros HT

L'heure de début d'intervention est calculée à partir de l'arrivée sur Site en cas de déplacement du Prestataire et du début de l'assistance téléphonique en cas d'assistance à distance.

L'heure de fin d'intervention est calculée à partir de la signature de la fiche d'intervention technique en cas de déplacement du Prestataire et de la fin de l'assistance téléphonique en cas d'assistance à distance.

Le Client peut demander au Prestataire, à tout moment, le crédit temps forfaitaire lui restant. Il peut également demander un historique des interventions du Prestataire. Le Prestataire et ses préposés ont l'obligation de tenir à jour un journal détaillé de l'ensemble de leurs interventions (date, durée, nature de l'intervention).

Le paiement du forfait convenu entre les Parties est exigible immédiatement.

Concernant les autres prestations, les conditions de règlement ont comptant à réception de facture.

A chaque facture sera annexée la fiche d'intervention technique telle que fixée en annexe des présentes.

Il est entendu que les frais de remplacement de pièces défectueuses restent à la charge du Client.

Les tarifs s'entendent hors frais de déplacement en dehors de Paris.

## 9- OUTILS DE DEVELOPPEMENT

Les outils de développement de CITAR Sarl, utilisés dans le cadre du présent contrat, restent la propriété de CITAR Sarl. Les outils de développement du client, utilisés dans le cadre du présent contrat, restent la propriété du client.

## 10- DUREE

Le contrat prend effet à compter de la date de sa signature et de la réception du règlement, si le montant est confirmé dans le contrat de prestation, au plus tard à la date de début de la mission figurant sur le contrat.

Le calendrier de l'intervention sera précisé en annexe du contrat de prestation.

En tout état de cause, le contrat peut être dénoncé, par lettre recommandée avec AR, sans qu'il y ait faute, par l'une ou l'autre des parties avec un préavis d'un mois.

## 11- PROPRIETE DES RESULTATS

De convention expresse, les résultats des travaux seront en la pleine maîtrise du Client, à compter du paiement intégral des prestations ; Le Client pourra alors en disposer comme il l'entend.

CITAR Sarl, pour sa part, s'interdit de faire état de ces résultats et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

## 12- REFERENCEMENT

Le client accepte que CITAR Sarl puisse faire figurer parmi ses références, les travaux accomplis dans le cadre du contrat de prestations.

## 13- RESILIATION

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles (4 à 8.), ci-dessus, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit du contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Le contrat pourra être résilié, en dehors de toute faute, à tout instant, par chacune des parties, sous la réserve d'un préavis de trois semaines.

Dans cette hypothèse, les sommes déjà perçues par CITAR Sarl lui demeureraient acquises et le client pourrait faire l'usage le plus libre des informations qui lui auraient été communiquées, ou des documents d'ores et déjà remis.

## 14- CONFIDENTIALITE

Il est expressément reconnu par les Parties que la méthodologie, les procédés, inventions, formules, concepts, etc. utilisés dans le cadre de la prestation constituent le savoir-faire spécifique des Parties, de valeur économique importante et qu'elles en ont la propriété exclusive. De plus, leur utilisation dans le cadre du contrat de prestations ne constitue pas une divulgation qui en ferait tomber la protection.

En conséquence, les Parties s'interdisent de les utiliser et/ou divulguer, directement ou indirectement, que ce soit à leur profit ou au profit d'un tiers, en dehors du cadre du contrat. CITAR Sarl s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant le projet, de quelque nature qu'ils soient : économiques, techniques ou commerciaux, auxquels il aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du contrat.

CITAR Sarl prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

Les clauses du contrat et de ses annexes intervenant entre CITAR Sarl et le client sont réputées confidentielles et à ce titre, elles ne peuvent être ni publiées, ni communiquées à des tiers non autorisés.

## 15- NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le client s'engage à ne pas embaucher le personnel de CITAR Sarl ayant participé à l'exécution du contrat, ceci pendant toute la durée de son exécution.

Le client s'engage à ne pas à embaucher le personnel des partenaires de CITAR Sarl, ceci pendant toute la durée de l'exécution du contrat.

Les partenaires de CITAR Sarl sont définis dans le contrat.

Le non-respect de cette clause par le client entraînerait, pour chaque personnel embauché, le versement de sa part au profit de CITAR Sarl de deux (2) années de prestation à temps plein sur la base du taux forfaitaire journalier du contrat.

## 16- CLAUSES ATTRIBUTIVES DE JURIDICTION ET LOIS APPLICABLES

Le contrat est soumis à la loi française.

Dans le cas où le contrat et ses annexes seraient traduits dans une langue étrangère, seuls le contrat et ses annexes en français feront foi.

Le contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit. Si une stipulation du contrat est tenue pour non valide ou déclarée telle par une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les parties et relativement au contrat, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Paris nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.