

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES

1. PREAMBULE – AVERTISSEMENT – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent à toute commande de Produit(s) et/ou de Service(s) passée par le Client auprès de la Société SQY COMPUTING, société SARL au capital de 1000 Euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 75138558400022, dont le siège social est situé au 7 Place du Sancerrois 78310 Maurepas – Téléphone 01 30 50 26 15– Email : service.clients@elp-informatique.com- TVA FR51751385584

Selon les Produits et/ou Services commandés par le Client auprès de la Société, les conditions particulières supplémentaires afférentes auxdits Produits et/ou Services s'appliqueront également auxdites commandes (les « **Conditions Particulières** »). Ces Conditions Particulières sont annexées aux présentes Conditions Générales.

Dans la mesure où les Produits et/ou Services commandés par le Client auprès de la Société sont des Produits fabriqués et/ou édités par un Fournisseur et/ou des Services réalisés par un Fournisseur et/ou un Prestataire, les conditions distinctes du Fournisseur et/ou du Prestataire s'appliqueront également auxdites commandes (les « **Conditions Distinctes du Fournisseur** » et/ou « **Conditions Distinctes du Prestataire** »). Il appartient au Client de prendre connaissance des Conditions Distinctes du Fournisseur et/ou du Prestataire accessibles en ligne sur le Site Internet du Fournisseur et/ou du Prestataire ou à toute autre adresse renseignée par eux.

En conséquence, les relations contractuelles entre la Société et le Client sont régies par les documents contractuels applicables, listés et classés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante ci-dessous (les « **Documents Contractuels** ») :

- (i) les présentes Conditions Générales applicables à toute commande de Produit(s) et/ou Service(s) par le Client auprès de la Société et leur(s) Annexe(s) ;
- (ii) le cas échéant, les Conditions Particulières applicables à certains Produit(s) et/ou Service(s) commandé(s) par le Client auprès de la Société et leurs Annexes ;
- (iii) le cas échéant, les Conditions Distinctes du Fournisseur applicables au(x) Produit(s) fabriqué(s) et/ou édité(s) par le Fournisseur et/ou au(x) Service(s) réalisé(s) par le Fournisseur, et qui sont commandés par le Client auprès de la Société ;
- (iv) le cas échéant, les Conditions Distinctes du Prestataire applicables au(x) Service(s) réalisé(s) par le Prestataire, et qui sont commandés par le Client auprès de la Société ;
- (v) et le Bon de Commande.

Les Documents Contractuels constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties. Ils annulent et remplacent tous accords ou documents écrits ou verbaux, antérieurs ou concomitants, existants entre la Société et le Client et prévalent sur toutes conditions contractuelles du Client.

2. DEFINITIONS CONTRACTUELLES

Les termes suivants auront la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

« **Bon de Commande** » désigne le bon de commande identifiant le(s) Produit(s) et/ou Service(s) commandés par le Client auprès de la Société et renseignant les informations relatives à son identité et à ses coordonnées, tel que signé et envoyé par le Client et validé, signé et retourné par la Société.

« **Client** » désigne la personne physique ou la personne morale de droit privé, identifiée dans le Bon de Commande et achetant le(s) Produit(s) et/ou Service(s) auprès de la Société.

« **Commande** » désigne l'achat du ou des Produit(s) et/ou Services par le Client auprès de la Société.

« **Conditions Distinctes du Fournisseur** » désigne les conditions distinctes du Fournisseur applicables à l'achat de(s) Produit(s) fabriqué(s) et/ou édité(s) par le Fournisseur et/ou de(s) Service(s) réalisé(s) par le Fournisseur, qui sont commandés par le Client auprès de la Société (ainsi que leurs évolutions et mises à jour postérieures éventuelles par le Fournisseur). Selon les Produits et/ou Services commandés par le Client auprès de la Société, les Conditions Distinctes du Fournisseur sont susceptibles de comprendre la Licence du Fournisseur.

« **Conditions Distinctes du Prestataire** » désigne les conditions distinctes du Prestataire applicables à l'achat de(s) Service(s) réalisé(s) par un Prestataire, qui sont commandés par le Client auprès de la Société (ainsi que leurs évolutions et mises à jour postérieures éventuelles par le Prestataire).

« **Conditions Générales** » désigne les présentes conditions générales applicables à tout achat de Produit(s) et/ou Service(s) par le Client auprès de la Société (ainsi que leurs évolutions et mises à jour postérieures éventuelles par la Société).

« **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières applicables à l'achat de certains Service(s) par le Client auprès de la Société, à l'exception du Service de livraison et installation des Produits qui fait l'objet des présentes Conditions Générales (ainsi que leurs évolutions et mises à jour postérieures éventuelles par la Société).

« **Documents Contractuels** » désigne (i) les présentes Conditions Générales, (ii) le cas échéant, les Conditions Particulières applicables, (iii) le cas échéant, les Conditions Distinctes du Fournisseur et/ou du Prestataires applicables et (iv) le Bon de Commande.

« **Fournisseur** » désigne le fabricant de matériel(s) et/ou l'éditeur de logiciel(s) et/ou le prestataire de service(s), pour lequel la Société revend le(s) Produit(s) et/ou Service(s) et/ou réalise le(s) Service(s) afférents au(x) Produit(s) auprès du Client.

« **Licence du Fournisseur** » désigne la licence utilisateur final du Fournisseur qui définit les conditions dans lesquelles le Fournisseur concède directement au Client un droit d'usage du ou des Produit(s), et à laquelle le Client s'engage à se conformer dans le cadre de toute usage du ou des Produit(s).

« **Partie(s)** » désigne ensemble ou séparément (i) la Société et (ii) le Client.

« **Prestataire** » désigne le prestataire qui réalise le(s) Service(s) afférents au(x) Produit(s) pour la Société et/ou le Fournisseur auprès du Client.

« **Produit(s)** » désigne le(s) matériel(s) informatique(s) fabriqué(s) par le Fournisseur (le(s) « Produit(s) Matériel(s) ») et/ou le(s) logiciel(s) informatique(s) édité(s) par Fournisseur (le(s) « Produit(s) Logiciel(s) »), qui sont fournis par la Société. Le(s) Produit(s) inclut, le cas échéant, le(s) support(s) matériel(s) de(s) logiciel(s) informatique(s) (« Produit(s) Logiciel(s) »), sauf livraison électronique. Le(s) Produit(s) inclut également, le cas échéant, la documentation associée et tous équipements (en ce compris les composants, options et pièces détachées), systèmes d'exploitation, logiciels intégrés et logiciels associés figurant au catalogue du Fournisseur.

« **Service(s)** » désigne le(s) service(s) afférents au(x) Produit(s), qui comprennent le Service de livraison et d'installation des Produits fourni par la Société ainsi que tous autre(s) Service(s) proposé(s) par la Société.

« **Société** » désigne la Société SQY COMPUTING société SARL, au capital de 1000 Euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 75138558400022 dont le siège social est situé au 7 place du sancerrois 78310 MAUREPAS - Téléphone 01 30 50 26 15 – Email : Service.clients@elp-informatique.com- TVA FR51751385584.

« **Site du Client** » désigne les locaux dans lesquels le(s) Produit(s) et/ou Service(s) sont fournis au Client par la Société.

« **Site Internet de la Société** » désigne le site Internet de la Société accessible à l'adresse <https://sqycomputing.fr> (ou à toute autre adresse qui pourrait lui être substituée).

« **Site Internet du Fournisseur** » désigne le site Internet du Fournisseur.

« **Site Internet du Prestataire** » désigne le site Internet du Prestataire.

« **Territoire** » désigne la France métropolitaine (Corse comprise) et les DOM-TOM

3. OBJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

3.1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société s'engage à fournir le(s) Produit(s) commandé(s) par le Client et le(s) Service(s) afférents dont le Service de livraison et d'installation.

3.2. Tout autre Service, notamment d'assistance, de maintenance, ou autre Service Supplémentaire font l'objet des Conditions Particulières afférentes et annexées aux présentes Conditions Générales.

4. PRODUITS ET SERVICES

4.1. Les Produits et Services proposés par la Société sont décrits dans le Bon de Commande et, le cas échéant, dans les Conditions Particulières applicables, sur le Site Internet de la Société et/ou dans le catalogue de la Société. Le cas échéant, les Produits et Services sont plus amplement décrits sur le Site Internet du Fournisseur et/ou du Prestataire dans le catalogue du Fournisseur et/ou du Prestataire.

4.2. Le Client reconnaît et accepte que la disponibilité des Produits et Services décrits dans le Bon de Commande doit être validée par la Société et qu'il ne s'est pas appuyé, au moment de la Commande, sur la future disponibilité des Produits et Services décrits dans le Bon de Commande ou sur toute autre déclaration effectuée par la Société et/ou le Fournisseur et/ou le Prestataire.

5. COMMANDE DE PRODUIT(S) ET/OU SERVICE(S)

5.1. Validité et effectivité de la Commande. Pour que la Commande de Produit(s) et/ou Service(s) soit valable et effective :

- (i) Le Client doit renseigner le Bon de Commande, avec le(s) Produit(s) et/ou Service(s) commandé(s) et les informations relatives à son identité et à ses coordonnées, en faisant apparaître lisiblement son nom, son cachet commercial et sa signature, et le retourner en deux exemplaires originaux signés et paraphés à l'adresse postale indiquée dans celui-ci par la Société ;
- (ii) La Société doit valider le Bon de Commande et le retourner en un exemplaire original signé et paraphé à l'adresse postale ou numérique indiquées dans celui-ci par le Client.

5.2. Le Client s'engage à renseigner des informations, en ce compris des données personnelles quant à son identité et à ses coordonnées, qui soient complètes, exactes, et à jour.

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'adresse électronique renseignée pourra être utilisée pour l'échange d'informations, la conclusion et l'exécution de la Commande. A ce titre, il s'engage à fournir une adresse électronique effective et à consulter la boîte électronique correspondante tout au long de la conclusion et de l'exécution de la Commande. Il accepte être seul responsable d'un défaut ou d'un retard dans la conclusion ou l'exécution de la Commande dû à un défaut d'indication dans l'adresse électronique ou de consultation de la boîte électronique correspondante.

Le Client reconnaît et accepte également que l'adresse postale renseignée pourra être utilisée pour la livraison et l'installation du ou des Produit(s) et/ou la fourniture du ou des Service(s). A ce titre, il s'engage à fournir une adresse postale effective située sur le Territoire. Il reconnaît et accepte être seul responsable d'un défaut ou d'un retard de livraison et d'installation du ou des Produit(s) dû à un défaut d'indication dans l'adresse postale.

5.3. Le Client reconnaît et accepte que la Société ne sera pas en mesure de traiter une Commande pour laquelle le Bon de Commande correspondant a été renseigné de manière incomplète ou inexacte par le Client et/ou pour laquelle le Bon de Commande correspondant n'a pas été reçu par la Société et/ou pour laquelle le paiement du prix du ou des Produit(s) et/ou Service(s) par le Client n'a pas été reçu par la Société.

5.4. Irrévocabilité de la Commande dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel, toute Commande de Produit(s) et/ou Service(s) est irrévocable à compter du jour où elle est devenue valable et effective, et les sommes payées non remboursables et non soumises à compensation.

5.5. Droit de rétractation de la Commande dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel et dans le cas où la Commande serait conclue à distance et hors établissement, le Client dispose d'un droit de rétractation dans les délais, conditions et modalités qui suivent et qui sont prévues aux Articles L.221-8 et suivants du Code de la consommation, reproduits en Annexe des présentes Conditions Générales.

5.5.1. Délais du droit de rétractation. Le Client n'agissant pas à titre professionnel peut exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours :

- à compter du jour où la Commande est devenue valable et effective, pour les Commandes de Produits conclues hors établissement, pour les Commandes de Services, et pour les Commandes de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel ;
- à compter du jour de la réception du Produit pour les Commandes de Produits conclues à distance.
- à compter de la réception du dernier Produit ou du lot ou de la dernière pièce, pour les Commandes portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou sur un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie ;
- à compter de la réception du premier Produit, pour les Commandes prévoyant la livraison régulière de Produits pendant une période définie.

5.5.2. Conditions et modalités du droit de rétractation. Le Client n'agissant pas à titre professionnel peut exercer son droit de rétractation en renvoyant le formulaire de rétractation joint en Annexe des présentes Conditions Générales à l'adresse postale indiquée dans celui-ci par la Société ou en envoyant toute autre déclaration exprimant sa décision de se rétracter sans ambiguïté et mentionnant le numéro de la Commande concernée, à la même adresse.

En cas d'exercice de son droit de rétractation pour les Commandes de Produits, le Client devra renvoyer les Produits dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur commercialisation à l'état neuf. La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces Produits,

Le Client devra renvoyer les Produits dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi du formulaire de rétractation ou de la déclaration exprimant sa décision de se rétracter sans ambiguïté.

Le Client obtiendra le remboursement du prix des Produits, selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande, sauf accord exprès pour un remboursement selon un autre moyen de paiement, dans un délai raisonnable et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la réception du formulaire de rétractation ou de la déclaration exprimant sa décision de se rétracter sans ambiguïté. Toutefois, la Société se réserve le droit de différer le remboursement du prix des Produits jusqu'à récupération des Produits ou preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Il est précisé que seul le prix des Produits et les éventuels frais de livraison des Produits seront remboursés. Il est également précisé que la Société n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par la Société. En toutes hypothèses, le Client conserva à sa charge les frais de renvoi des Produits et, en particulier, le coût de renvoi des Produits lorsqu'ils ne peuvent normalement être renvoyés par la poste.

En cas d'exercice de son droit de rétractation pour les Commandes de Services dont le Client a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation, le Client devra payer à la Société un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter et qui est proportionné au prix total du Service indiqué dans le Bon de Commande.

5.5.3. Exclusion du droit de rétractation. Ce droit de rétractation peut être exercé pour toute Commande de Produits et/ou Services.

Toutefois, il est précisé que, conformément à l'Article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé :

- pour les Commandes de fourniture de Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- pour les Commandes de fourniture de Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- pour les Commandes de fourniture de Produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- pour les Commandes de fourniture de Produits qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- pour les Commandes de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison.

Il est également précisé que, conformément à l'Article L.221-28 du Code de la consommation, le Client renonce expressément à son droit de rétractation :

- pour les Commandes de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution commence avant la fin du délai de rétractation ;
- pour les Commandes de fourniture de Services dont l'exécution commence et se termine avant la fin du délai de rétractation.

A cet égard, le Client accepte expressément que lesdites Commandes sont irrévocables à compter du jour où elles sont devenues valables et effectives, et les sommes payées non remboursables et non soumises à compensation.

6. PRIX ET PAIEMENT DES PRODUITS ET/OU SERVICES

6.1. Prix des Produits et/ou Services. Le prix des Produits et Services est établi en fonction de la Commande effectuée par le Client et est indiqué dans le Bon de Commande.

6.2. Le prix des Produits et Services indiqué dans le Bon de Commande correspond au prix en vigueur au jour de la Commande.

6.3. Le prix des Produits et Services est exprimé en euros et s'entend hors taxes et hors frais, notamment hors frais de traitement, de transport et d'expédition et hors frais éventuellement associés aux douanes et autres frais semblables ponctionnés. Ces frais et taxes seront dus en sus.

6.4. Modification du prix des Produits et/ou Services. Le Client reconnaît et accepte expressément que la Société se réserve le droit de modifier unilatéralement le prix des Produits et/ou Services, à son entière discrétion.

En cas de modification du prix des Produits postérieure au jour de la Commande, seul le prix en vigueur au jour de la Commande et indiqué dans le Bon de Commande sera applicable à celui-ci.

En cas de modification du prix des Services postérieure au jour de la Commande, les conditions d'application de ladite modification de prix sont stipulées dans les Conditions Particulières applicables.

En toutes hypothèses, le Client reconnaît et accepte expressément que la Société se réserve le droit de répercuter unilatéralement, sur le prix des Produits et/ou Services, toute nouvelle taxe légale, réglementaire, ou administrative ou toute augmentation de taux des taxes existantes, à tout moment et sans délai.

6.5. Paiement du prix des Produits et/ou Services. Les modalités et délais de paiement du prix des Produits et/ou Services sont établies en fonction de la Commande effectuée par le Client et sont indiquées dans le Bon de Commande.

Les factures correspondantes seront émises par la Société et elles seront réglées par le Client au terme d'un délai de trente (30) jours calendaires à compter de leur date d'émission, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Tout incident, défaut ou retard de paiement du prix des Produits et/ou Services à l'échéance entraînera de plein droit (i) l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros et (ii) l'application d'intérêts de retard à compter du jour suivant la date de règlement rappelée sur la facture, à un taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points, au prorata du nombre de jours de retard, le tout, sans préjudice du droit de la Société de résilier la Commande correspondante et/ou de suspendre l'exécution de la Commande jusqu'au complet paiement du prix des Produits et/ou Services par le Client.

La Société se réserve également le droit d'informer le Fournisseur et/ou le Prestataire du défaut de paiement du Client, ce qui pourra entraîner la résiliation de la Commande correspondante et/ou la suspension de l'exécution de la Commande par le Fournisseur et/ou le Prestataire.

6.6. En cas de Commande et de paiement en ligne sur le Site Internet de la Société, le Client garantit :

- disposer de toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement choisi ;
- autoriser le prélèvement de la somme correspondant au montant total de la Commande (incluant les taxes, et notamment la taxe sur la valeur ajoutée, au taux en vigueur au jour du paiement) sur le compte bancaire choisi.

7. LIVRAISON ET INSTALLATION DES PRODUITS ET/OU EXECUTION DES SERVICES

7.1. Lieu de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services. Le lieu de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services est précisé dans le Bon de Commande. Le lieu de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services doit correspondre à une adresse postale sur le Territoire.

7.2. Délai de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services. Le délai de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services est précisé dans le Bon de Commande, sauf stipulations contraires dans les Conditions Particulières applicables à certains Services. Le délai de livraison et d'installation des Produits et/ou d'exécution des Services est indiqué à titre strictement indicatif et les Parties feront leurs meilleurs efforts pour assurer ou faire assurer la livraison et l'installation des Produits et/ou l'exécution des Services à la date prévue dans le Bon de

Commande et/ou les Conditions Particulières applicables. En cas de livraison et d'installation nécessitant une prise de rendez-vous avec le Client, les Parties conviendront d'une date de rendez-vous autre que celle prévue dans le Bon de Commande et/ou les Conditions Particulières applicables. Dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel, en cas de non-livraison et installation des Produits et/ou exécution des Services dans les conditions du présent Article, le Client dispose du droit de résoudre les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant dans les conditions prévues aux Articles L.216-1 et suivants du Code de la consommation, reproduits en Annexe des présentes Conditions Générales.

7.3. Réception des Produits et/ou Services. A la livraison et à l'installation des Produits, le Client devra signer un bon de livraison et un bon d'installation. A la réception des Services, le Client devra signer un procès-verbal de recette, telle que stipulé dans les Conditions Particulières applicables à certains Services.

Le Client s'engage à s'assurer, au préalable, que les Produits et/ou Services sont conformes aux mentions indiquées dans le bon de livraison et/ou le bon d'installation et/ou le procès-verbal de recette à y indiquer, le cas échéant, ses réserves en cas de non-conformité (nombre de colis différents, emballage endommagé, etc.).

7.4. Risques de pertes et d'endommagement des Produits. Le Client supporte seul les risques et sera seul responsable des pertes ou endommagements des Produits à compter du moment où il prend physiquement possession de ces Produits.

7.5. Risques de pertes, destructions ou altérations de données, fichiers ou programmes. Le Client supporte seul les risques et sera seul responsable des pertes, destructions ou altérations de ses données, fichiers ou programmes, qui pourraient survenir au cours ou consécutivement à la livraison ou l'installation des Produits et/ou l'exécution des Services.

En particulier, le Client s'engage prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger et sauvegarder ses données, fichiers et programmes, préalablement à la livraison et à l'installation des Produits.

Le Client s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger et sauvegarder les données, fichiers et programmes, préalablement à l'exécution des Services.

8. PROPRIETE MATERIELLE ET PROPRIETE INTELLECTUELLE SUR LES PRODUITS ET/OU LES RESULTATS DES SERVICES

8.1. Propriété matérielle sur les « Produits Matériels » et « Produits Logiciels ». La propriété matérielle des Produits Matériels et des Produits Logiciels (entendu comme les supports matériels des Produits Logiciels) est transférée au Client sous réserve du paiement intégral du prix par le Client, tel qu'indiqué sur le Bon de Commande.

8.2. Propriété intellectuelle sur les « Produits Logiciels ». Les Produits Logiciels sont protégés par les législations françaises et internationales relatives aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droits des dessins et modèles, droit des marques, droit des brevets, droits sui generis de producteurs de bases de données, etc.).

8.3. Les droits de propriété intellectuelle sur les Produits Logiciels sont la propriété exclusive du Fournisseur et de ses concédants.

8.4. Le Client reconnaît et accepte que le Fournisseur l'autorise à utiliser les Produits Logiciels dans les conditions prévues aux termes de la Licence du Fournisseur.

Le Client est informé et reconnaît expressément que s'il utilise les Produits Logiciels au-delà de ce qui est prévu aux termes de la Licence du Fournisseur, notamment au vu du nombre de Licences indiqué

dans le Bon de Commande, il devra payer des redevances de Licence supplémentaires correspondant à ses usages effectifs.

Le Client est également informé et reconnaît expressément qu'à défaut de payer les redevances de Licence supplémentaires correspondant à ses usages effectifs, il ne sera pas en mesure d'utiliser les Produits Logiciels commandés pour ses usages particuliers.

8.5. Le Client reconnaît et accepte que la Société se réserve le droit de mettre à sa disposition des logiciels complémentaires et les licences de tiers gratuites afférentes en complément de la Licence du Fournisseur.

Le Client est informé et reconnaît expressément qu'à défaut de télécharger les logiciels complémentaires susvisés et d'accepter les licences de tiers afférentes, il ne sera pas en mesure d'utiliser les Produits commandés.

8.6. Le Client reconnaît et accepte que tout autre usage que celui prévu aux termes des présentes Conditions Générales, des éventuelles Conditions Particulières applicables, et des Conditions Distinctes du Fournisseur en ce compris la Licence du Fournisseur, est expressément réservé.

En conséquence, le Client s'interdit, sauf dans les limites autorisées par la loi applicable :

- d'accéder et/ou de reproduire et/ou de représenter et/ou d'utiliser et/ou d'exploiter tout ou partie des Produits de toute autre manière et/ou à toute autre fin que celles expressément prévues aux termes des présentes Conditions Générales, des éventuelles Conditions Particulières applicables, et des Conditions Distinctes du Fournisseur en ce compris la Licence du Fournisseur ;
- de désassembler, décompiler, effectuer l'ingénierie inverse de tout ou partie des Produits ou d'en découvrir d'une manière quelconque le code source ;
- d'adapter, de traduire, modifier ou créer des produits ou œuvres dérivés de tout ou partie des Produits ;
- et plus généralement, d'effectuer tout acte ou tout agissement non expressément autorisé dans le cadre des présentes Conditions Générales, des éventuelles Conditions Particulières applicables, et des Conditions Distinctes du Fournisseur en ce compris la Licence du Fournisseur ou susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Fournisseur ou de tiers.

Le Client s'interdit également de supprimer les mentions relatives aux droits de propriété intellectuelle et/ou à tout autre droit de propriété figurant sur les Produits Logiciels.

8.7. Propriété intellectuelle sur les résultats des Services. Les résultats des Services sont susceptibles d'être protégés par les législations françaises et internationales relatives aux droits de la propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droits des dessins et modèles, droit des marques, droit des brevets, droits sui generis de producteurs de bases de données, etc.).

8.8. Les conditions dans lesquels les droits de propriété intellectuelle sur les résultats des Services sont cédés ou concédés au Client, sont définies dans les Conditions Particulières applicables.

9. AUDIT SUR LES PRODUITS ET/OU SERVICES

9.1. Droit d'audit. Le Client reconnaît expressément que la Société et/ou le Fournisseur sont en droit de procéder à un audit de son utilisation des Produits et/ou Services, le cas échéant, conformément aux Conditions Distinctes du Fournisseur et/ou du Prestataire.

9.2. Coopération, accès et assistance en cas d'audit. Dans le cadre d'un audit, le Client s'engage à coopérer avec la Société et/ou le Fournisseur et/ou le Prestataire afin de fournir un accès et une

assistance raisonnables aux informations nécessaires à la détermination de son utilisation des Produits et/ou Services.

10. GARANTIE

10.1. Garantie dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel et dans la mesure où les Produits et/ou Services commandés par le Client auprès de la Société sont des Produits fabriqués et/ou édités par le Fournisseur et/ou des Services réalisés par le Fournisseur, dont la Société est le revendeur, la seule garantie concédée est la garantie du Fournisseur telle que stipulée dans les Conditions Distinctes du Fournisseur, sous réserve des dispositions légales obligatoires.

Dans la mesure où les Services commandés par le Client auprès de la Société sont des Services réalisés par le Prestataire, la seule garantie concédée sur lesdits Services est la garantie du Prestataire telle que stipulée dans les Conditions Distinctes du Prestataire, sous réserve des dispositions légales obligatoires.

En conséquence et sous réserve des dispositions légales obligatoires :

- Le Client reconnaît et accepte expressément que lesdits Produits et/ou Services sont fournis « en l'état » ;
- La Société ne fournit au Client aucune garantie d'aucune sorte sur lesdits Produits et/ou Services ;
- La Société ne garantit pas que les Produits et/ou Services conviendront à l'usage ou aux objectifs particuliers du Client et/ou qu'ils fonctionneront sans interruption ou erreur et/ou qu'elle interviendra sur d'éventuelles interruptions ou corrigera d'éventuelles erreurs, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières ;
- La Société ne garantit pas davantage que les Services seront fournis de façon professionnelle et conformément aux usages et aux règles de l'art, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières.

Dans la mesure où les Services commandés par le Client auprès de la Société sont des Services réalisés par la Société, les seules garanties concédées par la Société sont celles stipulées dans les éventuelles Conditions Particulières applicables, sous réserve des dispositions légales obligatoires.

10.2. Garantie dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel, le Client bénéficie de la garantie légale de conformité ainsi que de la garantie des vices cachés dans les conditions prévues aux Articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et aux Articles 1602 et suivants du Code civil, reproduits en Annexe des présentes Conditions Générales.

11. RESPONSABILITE

11.1. Exclusion et limitation de responsabilité dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel, les Parties conviennent expressément que la Société ne saurait être tenue responsable au titre des dommages indirects subis par le Client, ainsi qu'au titre de toutes pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de profits, d'économies anticipées, de données ou d'usage de données, atteinte à l'image de marque ou à la réputation. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un dommage indirect dont la Société ne saurait être tenue responsable.

Les Parties conviennent également que, dans l'hypothèse où la Société serait tenue responsable au titre d'un dommage direct subi par le Client, la responsabilité de la Société ne saurait excéder le

montant du ou de(s) Produit(s) et/ou Service(s) ayant causé le dommage, tel que mentionné dans le Bon de Commande.

11.2. Responsabilité dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel. Dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel, la responsabilité de la Société pourra être engagée dans les conditions prévues par les dispositions légales obligatoires applicables.

11.3. Force majeure. Dans tous les cas, les Parties reconnaissent expressément qu'elles ne seront aucunement tenues responsables d'un quelconque manquement ou inexécution de leurs obligations au titre des présentes Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables, dû à un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence, en ce compris, notamment mais non-exclusivement : actes de guerre, catastrophes naturelles, perturbations météorologiques, grève, faits d'une autorité publique, effondrement des installations, interruption ou suspension des réseaux de transmissions et notamment de l'accès à internet, panne électrique, etc., à l'exclusion toutefois des obligations de paiement du Client.

11.4. Les Parties reconnaissent expressément que le présent article reflète la répartition du risque et qu'il ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle de la Société. En conséquence, les Parties acceptent expressément que les exclusions et les limitations de responsabilité qui en résultent.

12. CONFIDENTIALITE

12.1. Informations Confidentielles. Les « Informations Confidentielles » désignent :

- les informations identifiées comme telles par l'apposition d'une mention « confidentiel » ou toute autre mention équivalente ;
- les informations qui sont confidentielles compte tenu de leur nature et en particulier celles relatives aux Bons de Commande, prix, méthodes, savoir-faire, procédures, produits, services, matériels, logiciels, documents, et outils mis en œuvre ou utilisés dans le cadre de l'exécution d'un Bon de Commande.

12.2. Obligation de confidentialité. Les Parties s'engagent à ce que les Informations Confidentielles :

- soient maintenues strictement confidentielles ;
- soient conservées et protégées dans les mêmes conditions que ses propres informations confidentielles ;
- ne soient pas utilisées ou copiées, directement ou indirectement, en tout ou partie, pour d'autres besoins, à d'autres fins ou dans un autre cadre que l'exécution des Bons de Commandes ;
- ne soient ni divulguées ni susceptibles d'être divulguées, directement ou indirectement, en tout ou partie, à tout tiers, autres que ses salariés et éventuels sous-traitants ayant à en connaître et à les utiliser pour les besoins, aux fins et dans le cadre de l'exécution des Bons de Commande, sous réserve qu'ils aient eu connaissance de leur caractère confidentiel et qu'ils soient tenus aux mêmes obligations de confidentialité, le cas échéant, en leur faisant signer un engagement de confidentialité dans les mêmes termes que ceux prévus au présent article.

12.3. Exclusions. Cette obligation de confidentialité ne s'étend pas aux informations :

- qui sont ou tomberaient dans le domaine public en l'absence de toute faute imputable à la Partie récipiendaire ;
- qui sont en possession de la Partie récipiendaire préalablement à leur communication sans avoir été obtenues directement ou indirectement de l'autre Partie et sans qu'aucune

obligation de confidentialité n'ait été violée ni qu'aucune autre faute n'ait été commise par la Partie récipiendaire ou par un tiers ;

- qui sont formalisées ou développées indépendamment par la Partie récipiendaire ;
- dont la divulgation est requise aux termes d'une disposition législative, réglementaire ou d'une décision de justice.

12.4. Durée. Cette obligation de confidentialité prend effet à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions Générales, se poursuivra pendant toute la durée d'exécution du Bon de Commande, et subsistera pendant une durée de trois (3) ans suivant l'expiration normale ou la résiliation anticipée du Bon de Commande.

13. DONNEES PERSONNELLES

13.1. Données personnelles du Client. Les « **Données Personnelles** » comprennent toutes les données permettant l'identification du Client et notamment les informations relatives à son identité et à ses coordonnées renseignées dans le Bon de Commande ou la fiche d'intervention sur matériel, les informations relatives à ses numéros de carte bancaire ou de compte bancaire, aux transactions ou aux suivis des transactions effectuées éventuellement par l'intermédiaire du Site Internet de la Société, ainsi que toutes autres informations communiquées ou obtenues dans le cadre de l'exécution de la Commande.

13.2. Traitement de données personnelles. La Société sera amenée à traiter les Données Personnelles à des fins d'exécution de la Commande du Client et de tenue de son fichier-clients.

13.3. Communication des données personnelles. Le Client accepte expressément que les Données Personnelles sont susceptibles d'être communiquées au Fournisseur et/ou au Prestataire aux fins d'exécution des Conditions Distinctes du Fournisseur et/ou du Prestataire, qui lient le Client.

13.4. Transfert des données personnelles. Le Client accepte expressément que les Données Personnelles sont susceptibles d'être transférées hors Union européenne.

13.5. Les Données Personnelles sont traitées par la Société conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au droit de l'Union européenne sur la protection des données personnelles.

En vertu de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles. Vous pouvez exercer vos droits :

- en adressant un courrier électronique à service.clients@elp-informatique.com
- en adressant un courrier postal à SQY COMPUTING 7 place du Sancerrois 78310 MAUREPAS

14. DUREE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

14.1. Entrée en vigueur. Les présentes Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières applicables entrent en vigueur à la date de la Commande correspondante, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières ou le Bon de Commande.

14.2. Durée. Les présentes Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières applicables sont conclues pour la durée du Bon de Commande correspondant, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières ou le Bon de Commande.

15. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES

15.1. Droit de modification. La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières applicables à tout moment et à son entière discrétion.

15.2. Opposabilité des modifications. Toute modification des présentes Conditions générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables sera communiquée et opposable au Client dès sa communication et ce, par quelque moyen que ce soit.

16. RESILIATION DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES ET DU BON DE COMMANDE CORRESPONDANT

16.1. Résiliation pour convenance. Les conditions de résiliation pour convenance sont définies dans les Conditions Particulières applicables.

16.2. Résiliation pour manquement (en ce compris pour non-paiement du Prix par le Client). En cas manquement d'une Partie à l'une de ses obligations contractuelles et suivant une mise en demeure d'avoir à résoudre ce manquement dans un délai de trente (30) jours calendaires restée infructueuse, la Partie non défaillante pourra résilier de manière anticipée, de plein droit, sans recours aux juridictions, et par simple courrier recommandé avec accusé de réception, les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant.

16.3. Résiliation pour manquement à une obligation essentielle. En cas manquement d'une Partie à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, la Partie non défaillante pourra résilier de manière anticipée, sans préavis, de plein droit, sans recours aux juridictions, et par simple courrier recommandé avec accusé de réception, les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant.

16.4. Résiliation pour manquements répétés ou multiples à une obligation non-essentielle. En cas de manquements répétés ou multiples de l'une des Parties à ses obligations contractuelles non-essentielles et, même en cas de résolution de ce manquement, la Partie non défaillante pourra résilier de manière anticipée, sans préavis, de plein droit, sans recours aux juridictions, et par simple courrier recommandé avec accusé de réception, les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant.

16.5. Résiliation pour procédure de redressement ou liquidation judiciaire. Dans le cas où l'une des Parties ferait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, l'autre Partie pourra résilier les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant, sans préavis, de plein droit, sans recours aux juridictions, par lettre recommandée avec accusé de réception.

16.6. Résiliation pour cas de force majeure. Dans le cas où l'une des Parties ne pourrait exécuter l'une de ses obligations en raison de la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par la loi et les juridictions françaises, cette Partie mettra immédiatement en œuvre les mesures nécessaires pour réduire autant que possible les effets dommageables en résultant pour l'autre Partie et en avisera immédiatement l'autre Partie pour parvenir à un accord pour y remédier. Au cas où les Parties ne parviendraient pas à un accord pour y remédier dans un délai raisonnable, la Partie à laquelle sera opposé le cas de force majeure pourra résilier les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant, en tout ou partie, sans préavis, de plein droit, sans recours aux juridictions, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans indemnité.

16.7. Date d'effet de la résiliation. La résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation.

16.8. Conséquences de la résiliation par la Société pour manquement du Client. En cas de résiliation par la Société pour manquement du Client, quel qu'il soit :

- le Client devra cesser d'utiliser le(s) Produit(s) et/ou Service(s) commandés immédiatement à date d'effet de la résiliation ;
- le Client devra régler toutes les sommes dues ainsi que toutes sommes restant impayées relatives au(x) Produit(s) et/ou Service(s) commandé(s), majorées des taxes et frais applicables, qui deviendront exigibles, dans les trente (30) jours calendaires de la date d'effet de la résiliation ;
- la Société se réserve le droit de demander la cessation de ladite violation et la réparation du préjudice en résultant, sans préjudice de ce qui précède.

17. DISPOSITIONS DIVERSES

17.1. Indépendance des Parties. Les présentes Conditions Générales et les éventuelles Conditions Particulières applicables sont conclues entre parties indépendantes. Aucune de leurs stipulations ne peut être interprétée comme donnant à l'une quelconque des Parties pouvoir ou mandat pour agir au nom de l'autre Partie ou comme constituant une quelconque association ou société entre les Parties ou comme instituant une solidarité entre elles, ou comme instituant entre elles un contrat de travail au sens du Code du Travail.

17.2. Nullité ou inopposabilité partielle. Le fait que l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables soit considérée comme nulle ou inopposable, n'emportera pas la nullité des autres stipulations qui conserveront leur pleine force exécutoire.

17.3. Non-renonciation. Le fait que l'une des Parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables ou qui acquiesce à son inexécution, ne pourra être considéré comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite stipulation.

17.4. Cession, sous-traitance. Le Client n'est pas autorisé à céder ou transférer, à titre gratuit ou onéreux et à quelque titre que ce soit, les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant, ou tout ou partie de ses droits ou obligations au titre de ceux-ci, sauf accord préalable et écrit de la Société.

De son côté, la Société se réserve le droit de céder ou transférer, à titre gratuit ou onéreux et à quelque titre que ce soit, les présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant, ou tout ou partie de ses droits ou obligations au titre de ceux-ci.

La Société se réserve également le droit de sous-traiter tout ou partie des Services objets des présentes Conditions Générales, les éventuelles Conditions Particulières applicables et le Bon de Commande correspondant, à un tiers de son choix.

18. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

18.1. Loi applicable. Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

18.2. Traitement des réclamations. Toute réclamation du Client peut être effectuée :

- en adressant un courrier électronique à service.clients@elp-informatique.com
- en adressant un courrier postal à SQY COMPUTING 16 place des Echoppes 78310 MAUREPAS

18.3 Médiation des différends de consommation

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM -

MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond »

18.4 Juridiction compétente dans les rapports entre la Société et le Client n'agissant pas à titre professionnel. DANS LES RAPPORTS ENTRE LA SOCIETE ET LE CLIENT N'AGISSANT PAS A TITRE PROFESSIONNEL, TOUT DIFFEREND RELATIF A LA VALIDITE, A L'INTERPRETATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, DES EVENTUELLES CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES ET DU BON DE COMMANDE, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL COMPETENT EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE DE PROCEDURE CIVILE ET, LE CAS ECHEANT, DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE.

18.5 Attribution de juridiction dans les rapports entre la Société et le Client agissant à titre professionnel. DANS LES RAPPORTS ENTRE LA SOCIETE ET LE CLIENT AGISSANT A TITRE PROFESSIONNEL, TOUT DIFFEREND RELATIF A LA VALIDITE, A L'INTERPRETATION, A L'EXECUTION OU A LA RESILIATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, DES EVENTUELLES CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES ET DU BON DE COMMANDE, SERA SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE VERSAILLES NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE. POUR LES CAS OU LE LITIGE RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE, LE DIFFEREND SERA SOUMIS A LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE VERSAILLES

ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES
DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES INFORMATIQUES

1. Droit de rétractation :

Formulaire de rétractation :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Produit et/ou Service dont les références sont les suivantes :

Numéro du Bon de Commande :

Date du Bon de Commande :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Produit et/ou Service (rayez la mention inutile) :

Commandé et/ou reçu le (rayez la mention inutile) :

Date :

Lieu :

Signature du Client :

Article L221-18 du Code de la consommation :

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-19 du Code de la consommation :

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article [L. 221-18](#) ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L221-20 du Code de la consommation :

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article [L. 221-5](#), le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article [L. 221-18](#).

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L221-21 du Code de la consommation :

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22 du Code de la consommation :

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article [L. 221-21](#) pèse sur le consommateur.

Article L221-23 du Code de la consommation :

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article [L. 221-21](#), à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article [L. 221-5](#).

Article L221-24 du Code de la consommation :

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L221-25 du Code de la consommation :

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 221-4](#) commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article [L. 221-18](#), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Article L221-26 du Code de la consommation :

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au troisième alinéa de l'article [L. 221-9](#) et au second alinéa de l'article [L. 221-13](#).

Article L221-27 du Code de la consommation :

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Article L221-28 du Code de la consommation :

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclus lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

2. Livraison

Article L216-1

Le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article L. 111-1, sauf si les parties en ont convenu autrement.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

Article L216-2

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article L. 216-1 ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa de l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Article L216-3

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-2, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Article L216-4 .

Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

Article L216-5

Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur.

Article L216-6

Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public.

3. Garantie de conformité :

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-7 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8 du Code de la consommation

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9 du Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L217-10 du Code de la consommation

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-11 du Code de la consommation

L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-13 du Code de la consommation

Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

4. Garantie des vices cachés :

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1642 du Code civil

Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

Article 1643 du Code civil

Il est tenu des vices cachés, quand même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Article 1644 du Code civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 du Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.