

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

CGV B2B Professionnels uniquement - V1.0 Avril 2026

Article 1 — Objet et définitions

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise, au profit de clients professionnels, des prestations informatiques, interventions sur site, réparations, ventes de matériels, installations, opérations de maintenance, infogérance, cybersécurité, sauvegarde, location de matériel et services associés. Au sens des présentes, « Prestataire » désigne FARFADET Informatique, « Client » désigne tout professionnel contractant dans le cadre de son activité, et « Prestations » désigne l'ensemble des services, ventes, locations, hébergements, sauvegardes, interventions techniques et services associés proposés par le Prestataire.

Article 3 — Formation de la commande

Toute commande devient ferme à réception d'un devis signé, d'un bon de commande accepté, d'un accord écrit du Client, du commencement d'exécution à la demande du Client, de l'acceptation d'un contrat spécifique ou de tout autre accord écrit non équivoque. Toute modification demandée postérieurement à la commande initiale devra faire l'objet d'un accord complémentaire, écrit ou au moins clairement traçable.

Article 5 — Exécution des prestations

Le Prestataire intervient selon les modalités convenues avec le Client, au titre d'une obligation de moyens. Il met en œuvre les ressources, compétences, outils et diligences raisonnables nécessaires à l'exécution des Prestations, dans la limite des informations disponibles, des accès accordés, des moyens techniques existants et du concours du Client. Sauf engagement écrit exprès contraire, le Prestataire ne garantit pas l'obtention d'un résultat déterminé.

Article 2 — Champ d'application et documents contractuels

Les présentes conditions s'appliquent à toute commande, devis accepté, bon d'intervention, bon de commande, contrat, facture ou prestation exécutée par le Prestataire, sauf convention particulière écrite contraire. Les documents contractuels applicables entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant : les conditions particulières ou contrat signé, le devis ou bon de commande accepté, les présentes conditions générales, les éventuelles annexes techniques, bons d'intervention, bons de dépôt, procès-verbaux de restitution et annexes de sous-traitance de données.

Article 4 — Nature des prestations

Les Prestations peuvent inclure, sans que cette liste soit limitative, dépannage, diagnostic, réparation, fourniture de matériels neufs ou reconditionnés, installation, configuration, administration de systèmes, maintenance préventive ou corrective, supervision, sauvegarde, restauration, sécurité, sensibilisation, intervention après incident, hébergement technique, location et autres services informatiques liés à l'infrastructure du Client.

Article 6 — Coopération du client

Le Client s'engage à fournir en temps utile toutes informations utiles, les accès physiques et logiques nécessaires, les comptes, mots de passe, licences, connexions, sauvegardes, environnements de test, interlocuteurs compétents et, plus généralement, toute coopération utile à la bonne exécution des Prestations. Le Client demeure responsable de la légalité, de l'exactitude, de l'intégrité, de la disponibilité et de la pertinence des éléments qu'il met à disposition du Prestataire.



Article 7 — Délais et planning

Les délais d'intervention, de livraison, de réparation, de rétablissement ou de traitement sont donnés à titre indicatif, sauf engagement écrit exprès contraire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards imputables au Client, à un tiers, à un fournisseur, à un éditeur, à un transporteur, à une indisponibilité réseau, électrique ou logicielle, ou à une cause extérieure raisonnablement indépendante de sa volonté.

Article 9 — Paiement, pénalités et suspension

Sauf convention contraire, les factures sont payables à 30 jours à compter de leur date d'émission, sans escompte sauf mention contraire. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront dues de plein droit, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, conformément aux règles applicables entre professionnels. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs. En cas d'impayé, le Prestataire pourra suspendre tout ou partie des Prestations en cours, après information du Client, sans que cette suspension ne puisse être considérée comme fautive.

Article 11 — Réserve de propriété

Les matériels, pièces, équipements, licences sur support et autres biens vendus demeurent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Jusqu'à complet paiement, le Client s'interdit de les céder, transformer ou grever de droits incompatibles avec cette réserve de propriété, sauf usage normal dans son activité. Cette clause ne fait pas obstacle au transfert des risques selon les conditions convenues entre les parties.

Article 13 — Services tiers

Lorsque la prestation implique des services, plateformes, logiciels, infrastructures, APIs, opérateurs télécoms, clouds, hébergements ou solutions tiers, le Client accepte que la disponibilité, les performances, limitations, interruptions, modifications de politique ou incidents imputables à ces tiers échappent au contrôle du Prestataire. Le Prestataire ne répond que de sa propre intervention.

Article 8 — Prix et conditions financières

Les prix sont exprimés en euros hors taxes, sauf mention contraire. Toute prestation commencée est due. Les frais de déplacement, licences, abonnements, matériels, consommables, expéditions, sous-traitances spécifiques, locations, sauvegardes, restaurations de données, interventions urgentes, interventions hors horaires ouvrés et plus généralement toute prestation complémentaire non expressément incluse peuvent faire l'objet d'une facturation distincte.

Article 10 — Sauvegardes et données

Sauf mission spécifique expressément convenue par écrit, le Client demeure seul responsable de la sauvegarde préalable, régulière et vérifiée de ses données, systèmes, configurations, messageries, boîtes mail, journaux, postes, serveurs, comptes et licences avant toute intervention. En l'absence de mission de sauvegarde, de restauration ou de récupération de données expressément confiée au Prestataire, celui-ci ne saurait être responsable d'une perte de données, d'une corruption, d'une altération, d'une suppression, d'une indisponibilité ou d'une impossibilité de récupération.

Article 12 — Services de sécurité et cybersécurité

Les prestations de sensibilisation, audit, sécurisation, désinfection, supervision, détection, alerting, antivirus, EDR, filtrage, durcissement, surveillance ou réponse à incident ont pour objet de réduire un risque ou de rétablir une situation technique. Elles ne sauraient garantir l'absence totale d'incident, de compromission, de malveillance, de fraude, de panne, de fuite de données ou d'indisponibilité future.

Article 14 — Matériels neufs, reconditionnés et d'occasion

Les matériels vendus bénéficient, le cas échéant, des garanties légales ou commerciales du fabricant ou du vendeur selon leur nature. Le Client reconnaît être informé que les matériels reconditionnés ou d'occasion peuvent présenter des traces d'usage, des variations esthétiques, une autonomie réduite, une durée de vie résiduelle incertaine ou des limitations techniques normales au regard de leur nature, sous réserve des caractéristiques expressément convenues.



Article 15 — Confidentialité

Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations techniques, commerciales, financières, organisationnelles ou de sécurité de l'autre partie dont elle aurait connaissance à l'occasion de la relation contractuelle, sauf obligation légale, nécessité d'exécution de la prestation, ou autorisation préalable de l'autre partie.

Article 17 — Données personnelles

Lorsque le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client, les parties complètent les présentes par une annexe de sous-traitance de données, un DPA ou tout autre accord spécifique conforme au cadre applicable.

Le traitement de données personnelles pour le compte du Client doit être encadré contractuellement, notamment sur les instructions, la sécurité, la confidentialité, les sous-traitants ultérieurs et le sort des données en fin de mission.

Article 16 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence applicable, notamment indisponibilité grave de réseau, panne électrique étendue, sinistre, cyberattaque majeure externe, grève générale, catastrophe naturelle, décision administrative ou tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur.

Article 18 — Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Sous réserve des dispositions d'ordre public, la responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation ou commande concernée au cours des 6 derniers mois ou, à défaut de relation continue, au montant de la facture litigieuse.

Sont exclus les dommages indirects, notamment pertes d'exploitation, pertes de production, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données non sauvegardées, pertes commerciales, pertes de clientèle, pertes de chance, atteintes à l'image et coûts de substitution.

Article 19 — Résiliation

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une mise en demeure écrite, l'autre partie pourra résilier de plein droit le contrat, la commande ou la prestation concernée, sans préjudice des sommes déjà dues et des dommages-intérêts éventuellement dus.

Article 21 — Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions sont soumises au droit français. Sauf disposition impérative contraire, compétence expresse est attribuée aux juridictions dans le ressort du siège du Prestataire, y compris en cas de référé, pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Article 20 — Preuve

Les devis signés, bons de commande, e-mails, validations électroniques, tickets, bons d'intervention, bons de dépôt, procès-verbaux de restitution, factures, journaux d'accès, confirmations écrites et tout échange professionnel conservé de manière fiable pourront être invoqués à titre de preuve de la relation contractuelle, des demandes formulées et de l'exécution des Prestations.

Signature client

Merci pour votre confiance.