

1. Champ d'application
Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») constituent le socle unique de la relation contractuelle entre la société Micro Info Expert (« **MIE** ») et le client (le « **Client** ») qui portent sur les produits (les « **Produits** ») et les prestations (« **Prestations** ») fournis par MIE dont matériel informatique, téléphonie ADSL, sauvegarde de données, assistance informatique, site web avec référencement, affichage dynamique, formations et mise en conformité RGPD ainsi que DPD.

Dès sollicitation du Client, MIE établit un devis (le « **Devis** ») dont l'acceptation par le Client rend la conclusion de la commande de Produits et/ou de Prestations (la « **Commande** ») parfaite.

En acceptant le Devis, le Client (i) déclare et reconnaît avoir parfaite connaissance de Conditions Générales et les accepte et (ii) reconnaît la primauté des Conditions Générales sur tout document ou clause contradictoire auxquels le Client est lié, dont notamment ses propres conditions générales d'achat.

Par conséquent, les Conditions Générales s'appliquent sans restriction ni Réserve, à tous les contrats conclus entre le Client et MIE.

Les seules dérogations apportées aux Conditions Générales résulteront des négociations entre le Client et MIE, lesquelles feront l'objet d'un écrit signé par les deux parties.

2. Prix et modalités de paiement du Prix

Le prix des Produits et/ou des Prestations sont détaillés dans le Devis (le « **Prix** »). Le Prix de la Commande est payable en totalité dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture par MIE. Les abonnements associés aux prestations de MIE sont payables au premier de chaque mois.

En cas de retard de paiement, des pénalités de retard calculées au taux de 20% du montant TTC du Prix de la Commande seront automatiquement et de plein droit acquises à MIE, sans formalité ni mise en demeure préalable.

Dans le cas d'un abandonnement, en cas de rejet d'un prélèvement, un montant forfaitaire de 60 euros HT sera automatiquement et de plein droit acquis à MIE, sans formalité ni mise en demeure préalable.

3. Révision tarifaire

• Commandes de Produits

Le Prix indiqué dans le Devis sera susceptible de révision unilatérale par MIE, notamment en cas de force majeure ou d'augmentation des tarifs de ses propres fournisseurs, ce que le Client accepte en renonçant expressément à une quelconque demande de dommages et intérêts à MIE sur ce fondement.

En cas d'augmentation de plus de 10 % du Prix, MIE s'engage à prévenir le Client dans un délai raisonnable, lequel aura dès lors la faculté d'annuler ou de résilier la Commande. MIE se réserve le droit de changer le produit d'une commande en fonction de l'arrivée du fournisseur si celui-ci est similaire ou supérieur en matière de performance.

• Commandes de Prestations

Le Prix indiqué dans le Devis sera révisé de plein droit et sans formalités, chaque année, à la date anniversaire de la Commande, dans la limite de 2,5 fois l'indice SYNTEC selon la formule suivante : $P = Po + (Po \times 2,5 \times (S - So)) / So$

P désigne le prix révisé HT

Po désigne le prix HT en vigueur avant révision

S désigne la valeur de l'indice SYNTEC applicable à l'année N-1

So désigne la valeur de l'indice SYNTEC applicable à l'année N-2

En cas de suppression de cet indice, un indice de remplacement proche de l'indice SYNTEC sera appliqué.

MIE notifiera le prix révisé au Client et en cas de contestation, les parties s'engagent à se réunir dans les trente (30) jours calendaires de la réception par MIE de la contestation afin de trouver une solution amiable.

A défaut, MIE pourra résilier le contrat conformément à l'Article 13.

4. Transfert de propriété et transfert des risques

• Concernant les Produits

MIE SE RESERVE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS JUSQU'AU COMPLET PAIEMENT DU PRIX PAR LE CLIENT, ET CE, QUELLE QUE SOIT LA DATE DE LIVRAISON. LE TRANSFERT DES RISQUES, SERA QUANT A LUI RÉALISÉ DES ACCEPTATION DU DEVIS, INDEPENDAMMENT DU TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET CE, QUELLE QUE SOIT LA DATE DU PAIEMENT ET DE LA LIVRAISON DES PRODUITS.

• Concernant les droits de propriété intellectuelle

MIE reste propriétaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et industrielle afférents aux Produits et documentation technique qui ne pourront être communiqués sans son autorisation écrite, dont notamment tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à MIE Play, à MIE Box et aux prestations de formation.

• Matériel mis à disposition par MIE

MIE reste propriétaire du matériel qu'elle met à disposition au Client, tel que la MIE Box, le MIE Play ainsi que les téléphones et box internet. Le Client sera gardien dudit matériel. Dès lors, il devra veiller à ce que ledit matériel soit utilisé conformément aux recommandations de MIE.

En cas de non restitution, perte, casse, vol ou détérioration du matériel mis à disposition par MIE, la valeur dudit matériel (soit 800€ HT pour la MIE-BOX ainsi qu'un forfait de 150€ HT en cas de non restitution de la téléphonie, outre le non remboursement de la caution pour la téléphonie) sera automatiquement et de plein droit acquise à MIE, sans formalité ni mise en demeure préalable.

5. Réalisation des Commandes

Les Commandes sont par principe irrévocables. En cas d'annulation de la Commande par le Client l'acompte versé sera de plein droit acquis à MIE.

A défaut d'acompte versé, une somme correspondant à 50 % du prix total TTC du montant de la Commande sera due par le Client à MIE, et ce, sans préjudice de tout dommage et intérêts au profit de MIE.

Les Produits et Prestations sont fournis au lieu indiqué dans le Devis.

Toute demande à l'initiative du Client de report de la date de réalisation des Commandes par MIE doit parvenir par écrit à MIE au moins 20 jours ouvrés avant le début de la réalisation de la Prestation

A défaut, le Prix versé par le Client restera acquis à MIE à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'elle serait en droit d'intenter à l'encontre du Client.

Les délais de fourniture figurent dans le Devis à titre indicatif. Les retards éventuels ne peuvent donner lieu à dommages et intérêts, indemnités, pénalités ou retenues à titre direct ou indirect.

En toute hypothèse, la fourniture dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers MIE.

Le Client autorise MIE à procéder à des livraisons partielles.

Les caractéristiques de la Commande pourront être modifiées par MIE en vue de les améliorer sans que ces modifications ne puissent être considérées comme des modifications substantielles.

L'assistance de MIE sera réalisée les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h au 02.53.43.75.55.

Pour les prestations de téléphonie et internet, la société MIE étant alors un intermédiaire, le client est réputé avoir accepté la personne du sous-traitant. Ainsi, en cas de dysfonctionnement, le client devra entrer directement en contact avec le sous-traitant afin d'en envisager la résolution.

Dès lors, le client reconnaît expressément qu'en cas de dysfonctionnement, il ne pourra être imputé à la société MIE la responsabilité des fautes commises par le sous-traitant.

Aucun Produit ne sera repris ou échangé sans accord préalable écrit de MIE, et respect de la procédure de retour prévue.

En cas de Produit repris ou échangé à la suite d'une erreur du Client, celui-ci s'engage à verser à MIE une pénalité correspondant à 1,5 fois le montant de la pénalité qui serait demandée par le fournisseur à MIE ou un forfait de 150€ HT pour couvrir les frais administratifs au choix de MIE.

7. Obligations et déclarations du Client

Le Client s'engage à :

- collaborer avec MIE en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, tous les moyens et informations nécessaires à la réalisation des Commandes ;
- prendre connaissance et respecter les consignes et instructions d'utilisation et/ou d'entretien des Produits (notice technique) ;
- prendre en charge et effectuer, sous sa seule responsabilité :
 - les mises à jour des logiciels de protection (notamment anti-virus et pare-feu anti-intrusion),
 - les sauvegardes de tous ses programmes, fichiers et données régulièrement et avant chaque intervention de MIE,
 - le contrôle du bon fonctionnement des onduleurs, routeurs et modems afin que ceux-ci ne se connectent pas de façon inopinée,
 - respecter strictement les lois et règlement en vigueur en France et à l'étranger,
- la communication à MIE de ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes et informer MIE de tout changement,
- utiliser le service raisonnablement. Toute consommation abusive du Service pourra entraîner sa suspension en tout ou partie,
- ne pas réaliser d'opération de "spoofing" qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication,
- rester responsable de tout traitement de données à caractère personnel réalisé au sein de son entreprise et à prendre toutes les mesures administratives et légales nécessaires.

respecter l'équipe technique et administrative de MIE.

Le Client déclare :

- qu'il a fait réaliser et est seul responsable du document unique d'évaluation des risques professionnels prévu par la législation du travail.
- disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.
- reconnaître que MIE peut être amenée, de manière prévue ou imprévue, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée.

8. Garantie

MIE est tenue par une obligation de moyens.

MIE ne garantit pas l'aptitude des Produits et/ou Prestations à répondre à des besoins ou objectifs du Client qui n'auraient pas été contractualisés.

Les Produits bénéficient d'une garantie contractuelle (la « **Garantie** ») :

- d'une durée d'un (1) an à compter de la date de livraison,
- couvrant la non-conformité des Produits à la Commande et tout vice caché le rendant totalement impropre à son utilisation,
- limitée à la réparation du Produits concerné qui sera prise en charge par le fournisseur de MIE.

Afin de mettre en œuvre la Garantie et sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, le Client devra informer MIE par lettre recommandée avec accusé de réception qui devra être reçue par MIE dans un délai maximal de 15 jours calendaires à compter de sa découverte.

Le remplacement des pièces ou Produits défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la Garantie.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, choc, chute, négligence ou défaut de surveillance ou d'entretien par le Client, usure normale ou force majeure ou en cas de transformation du Produit.

Tout matériel non vendu par MIE est exclu de la Garantie et MIE n'interviendra pas sur ce matériel.

9. Exclusions de Garantie

En toute hypothèse, sont exclues de toute garantie éventuelle et sont par suite facturables au Client au tarif en vigueur, les Prestations et réparations rendues nécessaires par :

- l'usure normale,
- le non-respect des prescriptions du constructeur et/ou de MIE,
- des dommages imputables à des : produits vendus par des tiers, connexions non conformes, fournitures non agréées, modifications des Produits, accident, surcharge même passagère, usage anormal ou non-conforme, négligence, destruction volontaire, non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien,
- l'intervention d'un tiers non autorisé par MIE pour procéder à la réparation d'un Produit,
- un cas de force majeure ou fait imprévisible,
- un environnement électrique, climatique, atmosphérique ou défectueux,
- des difficultés incombant à un tiers, dont les fournisseurs de MIE,
- du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, de toute intervention de tiers, de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du Client, de tout câblage ou réseau wifi,
- des préjudices indirects, ne résultant pas exclusivement ni directement de la défaillance partielle ou totale de la Prestation de MIE, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou piratage du système),
- toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation,
- suspension des Services ou de l'exécution de la Commande à la suite d'une demande d'une autorité judiciaire ou administrative,
- perte, altération ou destruction de tout ou partie des contenus (informations, données, applications, fichiers ou autres éléments) hébergés sur l'infrastructure puisque MIE n'est pas en charge de la gestion de la continuité des activités du Client et notamment des opérations de sauvegardes,
- inadéquation des Services aux besoins du Client (notamment eu égard à la sensibilité des données concernées), incidents de sécurité liés à l'utilisation d'internet, dont cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client sur ou à partir du réseau internet ou détérioration des systèmes,
- destruction ou détérioration de fichiers, données ou programmes,
- défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, toute personne auquel le Client aura donné accès au Service (dont son personnel). De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou vol des mots de passe transmis par MIE dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.

Toutefois, les dispositions qui précèdent sont stipulées sans préjudice de la garantie légale qui s'applique en tout état de cause.

MIE ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité.

En tout état de cause, le montant des éventuels dommages intérêts qui pourraient être réclamés à MIE, si sa responsabilité était engagée, sera limité

au montant le plus faible entre le montant (i) des sommes effectivement versées par le Client à MIE pour la période considérée ou (ii) de la quote-part du prix de la Prestation pour laquelle la responsabilité de MIE a été retenue. Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, MIE pourrait être amenée à surveiller le Service mais respectera en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

10. Imprévision

Conformément à l'article 1195 du Code civil, si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la demande de renégociation, toute Commande sera suspendue jusqu'à finalisation de la renégociation entre les Parties.

En cas de succès de la renégociation, les Parties établiront une nouvelle Commande formalisant les résultats de cette renégociation. A défaut, les Parties pourront résoudre ou résilier la Commande concernée.

11. Inexécution

En cas d'inexécution par le Client d'une quelconque de ses obligations au titre de l'une quelconque de ses Commandes, y compris, conformément à l'article 1220 du Code civil, à titre préventif s'il est manifeste que le Client n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent, MIE pourra en application de l'article 1219 du Code civil et sans préjudice de dommages et intérêts qui pourraient résulter du manquement du Client :

- refuser de soumettre un nouveau Devis audit Client,
 - suspendre l'exécution de la Commande concernée et de toutes les autres Commandes en cours avec ledit Client,
 - et ce jusqu'à (i) l'exécution par le Client de l'intégralité de ses obligations au titre de toutes les Commandes en cours et (ii) fourniture de garanties suffisantes pour l'exécution de la nouvelle Commande.
- Si l'inexécution par le Client était définitive ou perdurait au-delà de un (1) mois à compter de la première inexécution constatée, MIE pourra à sa discrétion :
- résilier ou résoudre aux torts du Client la Commande en cours ou toutes les Commandes conclues avec le Client, conformément à l'Article 13, ou
 - solliciter l'exécution forcée conformément à l'Article 14.
 - Suspendre ou bloquer les services de MIE

En cas d'inexécution par MIE d'une de ses obligations principales, le Client pourra résoudre ou résilier la Commande concernée par l'inexécution dans les conditions de l'Article 13 ou demander l'exécution forcée conformément à l'Article 14.

12. Durée

Les présentes Conditions Générales sont applicables pendant la durée de toutes les Commandes en cours avec le Client.

Toute Commande relative à des Prestations, se renouvelle par tacite reconduction par période de douze (12) mois sauf dénonciation par l'une des parties par courrier recommandé avec accusé de réception reçu par l'autre partie trois (3) mois avant la date d'échéance du contrat.

13. Résiliation ou résolution des Conditions Générales

En cas (i) d'inexécution, (ii) d'imprévision et d'échec de la renégociation entre MIE et le Client, (iii) de force majeure ou de (iv) Commande de Prestations à durée indéterminée, MIE ou le Client pourront demander la résolution ou la résiliation de la Commande par l'envoi à l'autre partie d'une Notification par lettre recommandée avec accusé de réception (une « **Notification** »).

En cas d'inexécution, une mise en demeure de s'exécuter devra avoir été adressée à l'autre partie préalablement à la Notification. A défaut d'exécution par l'autre partie dans les soixante (60) jours calendaires de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation ou résolution sera effective dans les soixante (60) jours calendaires à compter de l'envoi de la Notification.

En cas de résiliation anticipée par le Client pour tout autre motif qu'une faute grave de MIE empêchant la réalisation de la Commande, alors le Client sera automatiquement et immédiatement redevable de toutes les sommes non échues dues jusqu'au terme prévu contractuellement.

14. Exécution forcée

En cas de manquement d'une partie à ses obligations, la partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes quelles qu'en soient les circonstances et quand bien même il existerait une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur et son intérêt pour le créancier. Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse.

15. Juridiction – droit applicable

LES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS ET TOUT LITIGE AU TITRE DES PRESENTES ET LES ACCORDS QUI EN DECOULENT SERONT SOUMIS AUX JURIDICTIONS COMPÉTENTES DE LE MANS.

16. Traitement des données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à (i) respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et (ii) effectuer toutes les formalités requises (déclarations, demandes d'autorisation, etc.) auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de tout autre organisme compétent, et à respecter les droits des personnes concernées (notamment droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

Le Client demeure seul responsable :

- du choix des Services et s'assure que les Services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés, notamment lorsque les Services sont utilisés pour traiter des données sensibles dont par exemple, les données de santé.
- des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des Services, que ce soit par lui-même, par MIE ou par des tiers.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par MIE pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des Services, MIE agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du Client et prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès. A cet égard, MIE s'engage à ne pas accéder ni utiliser les données du Client à d'autres fins que pour les besoins de l'exécution des Commandes. MIE peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions et à transférer à ses fournisseurs.

Dans le cadre des Services, MIE collecte les données à caractère personnel du Client. La politique de traitement des données par MIE est détaillée sur le site suivant : http://cgv.m-i-e.fr/RGPD_MIE.pdf

6. Réception

Lors de la livraison, le Client est tenu de vérifier la conformité des Produits et/ou Prestations fournis à la Commande.

En cas de non-conformité, dommage ou avarie, le Client doit, à peine d'irrecevabilité, (i) formuler expressément des réserves ou réclamations dans le récépissé de livraison ou de tout document équivalent du transporteur et (ii) confirmer ces réserves ou réclamations par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au transporteur et à MIE dans un délai maximum de 3 jours ouvrés à compter de la livraison ; à défaut, les Produits/Services sont réputés conformes à la Commande et MIE sera déchargée de toute responsabilité les concernant.

Si le cas de non-conformité est reconnu, la responsabilité de MIE se limitera, à son choix, (i) soit à la correction de la non-conformité, (ii) soit à l'échange du Produit ou Service pour remplacement, (iii) soit au remboursement de la Commande, à l'exclusion de toute indemnité ou dommages et intérêts. La défectuosité partielle d'une livraison ne peut justifier son rejet total.

