

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'EXÉCUTION DE PRESTATIONS (CGV)

Applicables aux opérations de fourniture matérielle, intégration réseau/sécurité, téléphonie d'entreprise, services cloud, infogérance et développements (B2B & Personnes Publiques) – Version 2.4 (Septembre 2026).

Préambule d'opposabilité & Hiérarchie contractuelle : Conformément à l'article [L. 441-1](#) du Code de commerce, les présentes CGV constituent le socle de la négociation commerciale. Toute commande ou acceptation de devis émis par AITRPRO implique l'adhésion du Client aux présentes. Les conditions particulières acceptées par écrit (devis signé, bon de commande régulier, contrat-cadre d'infogérance ou pièces d'un marché public) prévalent sur les présentes CGV en cas de contradiction, conformément à l'article [1119](#) du Code civil.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV régissent l'ensemble des ventes de matériels, concessions de droits d'usage de licences logicielles et prestations de services fournies par la société AITRPRO (ci-après « AITRPRO » ou le « Prestataire ») au profit de tout professionnel privé ou personne morale de droit public (ci-après le « Client »).

Les prestations assurées couvrent notamment :

- La vente et le déploiement d'équipements informatiques, serveurs, composants réseau (switches, routeurs, baies de brassage, Wi-Fi managé) ;
- La sécurisation périmétrique, l'interconnexion VPN et le paramétrage de pare-feu (appareils WatchGuard, passerelles filtrantes) ;
- L'infogérance, la maintenance préventive/curative de parcs, la supervision système, la régie technique et le support aux utilisateurs ;
- Les communications unifiées, liaisons SIP et solutions de téléphonie VoIP/IPBX (notamment Grandstream série UCM) ;
- La virtualisation de serveurs, la haute disponibilité (PCA/PRA), les clusters de stockage et de sauvegarde (Proxmox VE, Ceph, PBS) ;
- Le provisioning et la gestion d'abonnements cloud et licences d'éditeurs (Microsoft 365, EDR, antivirus, agents de sécurité AISentinel) ;
- Les audits de sécurité du système d'information, les conseils d'architecture et les développements logiciels spécifiques.

ARTICLE 2 – DEVIS (15 JOURS MAX), FORMATION DU CONTRAT ET DROIT DE REFUS

2.1 Validité stricte de 15 jours : En raison des fluctuations rapides des cours des matières premières, du fret et des grilles tarifaires des constructeurs/éditeurs, **TOUT DEVIS OU PROPOSITION COMMERCIALE ÉMIS PAR AITRPRO EST VALABLE POUR UNE DURÉE STRICTE DE QUINZE (15) JOURS CALENDAIRES** à compter de sa date d'émission. À l'issue de ce délai, l'offre devient caduque de plein droit. Tout accord intervenant au-delà constitue une proposition d'achat qu'AITRPRO est libre d'accepter, de refuser ou d'actualiser selon les conditions économiques en vigueur.

2.2 Formation de la commande : La commande est conclue dès réception par AITRPRO soit : (i) du devis retourné signé (mention manuscrite ou signature électronique certifiée) par un représentant habilité du Client, (ii) d'un bon de commande officiel émis par le Client faisant référence expresse au devis, ou (iii) de tout accord écrit non équivoque émanant d'une personne habilitée, accompagné du règlement de l'acompte prévu le cas échéant.

2.3 Droit de refus légitime de contracter : AITRPRO se réserve le droit de refuser toute commande ou d'exiger un paiement comptant préalable s'il existe avec le Client un litige antérieur non soldé, un défaut ou retard caractérisé de paiement passé ou une situation d'insolvabilité avérée.

ARTICLE 3 – CLAUSE CONTRACTUELLE DE RÉVISION DE PRIX (VOLATILITÉ & CONJONCTURE)

3.1 Réajustement tarifaire contractuel : Lorsque, postérieurement à l'émission du devis ou en cours d'exécution d'une commande matérielle/logicielle, survient un événement économique extérieur imprévisible au jour de l'offre — incluant : conflit armé, crise géopolitique internationale, flambée des coûts énergétiques ou du carburant, hausse documentée du fret de plus de 10 %, pénurie mondiale de semi-conducteurs ou variation de change défavorable EUR/USD supérieure à 5 % — entraînant une augmentation démontrée des prix d'achat facturés par les constructeurs ou grossistes partenaires :

- AITRPRO notifiera par écrit au Client l'impact tarifaire réel, justificatifs constructeur/grossiste à l'appui ;
- Les parties disposeront d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour convenir de l'application du réajustement au prix de vente ;
- À défaut d'accord écrit du Client dans ce délai, AITRPRO aura la faculté d'annuler sans indemnité ni pénalité la ligne de fourniture concernée, avec remboursement des acomptes versés au titre de cette ligne, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée pour rupture contractuelle.

3.2 Marchés publics : Pour les contrats relevant du Code de la commande publique, les variations économiques et clauses d'imprévision sont appliquées conformément aux règles impératives des articles [L. 2194-1](#) et suivants dudit Code et aux stipulations du cahier des charges applicable.

ARTICLE 4 – MODALITÉS D'ACOMPTE ET RÉGIME DES PERSONNES PUBLIQUES

4.1 Faculté d'acompte (30 % à 100 %) : AITRPRO se réserve expressément la faculté discrétionnaire de subordonner le démarrage de l'exécution ou les approvisionnements au versement d'un acompte dont le montant, fixé au devis, peut être compris entre **30 % et 100 % du montant TTC** (notamment en cas de première commande, volume matériel significatif ou souscription de licences éditeurs annuelles à engagement ferme). Pour les commandes récurrentes d'exploitation de clients réguliers, aucun acompte n'est exigé par défaut.

4.2 Dérogation expresse pour les Personnes Morales de Droit Public : Par dérogation, pour les commandes émanant de collectivités territoriales, administrations de l'État ou établissements publics :

- Aucun acompte n'est exigé lorsque la réglementation de la commande publique y fait obstacle ;
- La commande est validée sur production du bon de commande administratif régulier ;
- La facturation est transmise électroniquement via le portail public Chorus Pro conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 5 – DÉLAIS DE PAIEMENT, INTÉRÊTS MORATOIRES ET RECOURS CONTENTIEUX

5.1 Délais de règlement :

- **Clients privés (B2B) :** Sauf accord particulier, les factures sont payables à **trente (30) jours nets** date d'émission de facture (ou à réception pour le matériel et licences), par virement bancaire ou prélèvement SEPA. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.
- **Personnes publiques :** Le délai global de paiement est de **trente (30) jours** à compter de la réception de la demande de paiement conforme sur Chorus Pro, porté à **cinquante (50)**

jours pour les établissements publics de santé et, lorsque les dispositions de l'article [R. 2192-11](#) du Code de la commande publique sont applicables, à **soixante (60) jours** pour les entreprises publiques concernées.

5.2 Intérêts moratoires et retard : Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure :

- **Secteur privé (B2B) :** Application d'intérêts de retard au taux directeur de refinancement semestriel de la BCE majoré de **10 points de pourcentage** (Art. [L. 441-10](#) Code de commerce) et de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement de **40,00 €** (Art. [D. 441-5](#)).
- **Secteur public :** Application des intérêts moratoires légaux au taux de refinancement de la BCE majoré de **8 points de pourcentage** et de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement de **40,00 €** (Art. [R. 2192-31](#) et [D. 2192-35](#) du Code de la commande publique).

5.3 CLAUSE PÉNALE CONTRACTUELLE ET FRAIS RÉELS DE CONTENTIEUX (Clients Privés) : En cas de défaut de paiement d'un client privé non régularisé dans les **huit (8) jours calendaires** suivant une mise en demeure formelle restée infructueuse, le Client sera redevable de plein droit :

- D'une indemnité à titre de clause pénale (Art. [1231-5](#) Code civil) fixée à **15 % du montant TTC impayé, avec un montant minimum de 150,00 € nets**, sous réserve du pouvoir modérateur du juge, destinée à indemniser forfaitairement les diligences et charges administratives internes occasionnées par le recouvrement ;
- D'une indemnité complémentaire sur justificatifs (Art. [L. 441-10](#) C. com) couvrant l'intégralité des frais réels de recouvrement engagés : sommations, frais de signification d'actes par commissaire de justice (huissier), dépens, frais de greffe d'injonction de payer et honoraires d'avocat.

5.4 Indivisibilité contractuelle et Faculté de Suspension après préavis : Sauf pour les personnes publiques soumises à la continuité du service public, les différentes prestations et commandes d'un même Client privé forment un ensemble indivisible. En cas d'impayé persistant plus de huit (8) jours après notification écrite restée sans effet, AITRPRO pourra, sans indemnité : (i) suspendre les interventions d'infogérance et le support technique, (ii) suspendre les accès d'administration et licences cloud associées, et (iii) exercer son droit de rétention légal (Art. [2286](#) Code civil) sur le matériel client confié en atelier jusqu'au parfait règlement.

ARTICLE 6 – CONTRATS RÉCURRENTS ET RÉSILIATION ANTICIPÉE

Sauf disposition particulière, les contrats conclus pour une durée déterminée (infogérance, abonnements cloud, téléphonie VoIP) sont exécutés jusqu'à leur échéance stipulée.

En cas de résiliation anticipée pour convenance d'un Client privé, ou en cas de résiliation aux torts exclusifs du Client (notamment impayé), et hors manquement contractuel imputable à AITRPRO, les engagements fermes souscrits par AITRPRO auprès de fournisseurs ou éditeurs tiers (ex: licences annuelles Microsoft NCE, services WatchGuard, forfaits télécoms) pour le compte du Client restent intégralement dus par ce dernier jusqu'au terme de l'engagement initial.

En outre, une indemnité de résiliation anticipée correspondant à **trois (3) mensualités** des prestations récurrentes propres à AITRPRO (infogérance, support) pourra être facturée, à titre de clause pénale et de compensation de la désorganisation, dans les conditions fixées au contrat spécifique. Pour une personne publique, les règles de résiliation du marché applicables et ses documents contractuels prévalent.

ARTICLE 7 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ SUR LES BIENS MATÉRIELS ET RISQUES

7.1 Réserve de Propriété (Matériels corporels) : AITRPRO CONSERVE LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DES BIENS MATÉRIELS VENDUS (SERVEURS, BAIES, SWITCHS, PC, TÉLÉPHONES IP) JUSQU'AU PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX EN PRINCIPAL ET FRAIS ACCESSOIRES (Loi n° [80-335](#) et Art. [2367](#) Code civil). En cas de défaillance, AITRPRO pourra revendiquer la restitution des matériels aux frais et risques du Client. Les licences et services cloud dématérialisés sont régis par leurs conditions contractuelles d'utilisation respectives.

7.2 Transfert des Risques : Les risques de perte, vol, dégradation ou sinistre sur le matériel sont transférés au Client dès la délivrance matérielle ou la remise au transporteur. Il appartient au Client de souscrire les assurances nécessaires.

ARTICLE 8 – CHARGES, PRÉREQUIS ET OBLIGATIONS PESANT SUR LE CLIENT

La bonne exécution des prestations informatiques repose impérativement sur le respect par le Client de charges contractuelles strictes :

8.1 Prérequis techniques et Environnement : Le Client a l'obligation de mettre à disposition des locaux sécurisés, tempérés et climatisés selon les préconisations constructeurs, pourvus d'une installation électrique stabilisée et onduleuse aux normes, ainsi qu'un accès Internet opérationnel. Tout déplacement d'AITRPRO rendu infructueux par le non-respect avéré de ces prérequis donnera lieu à refacturation au tarif horaire d'intervention en vigueur.

8.2 Coopération et Interlocuteur Dédié : Le Client désigne un interlocuteur technique référent habilité et s'engage à transmettre à bonne date l'ensemble des accès physiques, identifiants de niveau administrateur et documentations nécessaires à l'intervention.

8.3 Légimité des Logiciels Tiers du Client : Le Client garantit expressément qu'il détient tous les droits et licences d'exploitation réguliers sur l'ensemble des systèmes et progiciels installés sur son parc préalablement à l'intervention d'AITRPRO. Le Client garantit AITRPRO contre toute mise en cause ou action en contrefaçon émanant d'éditeurs tiers.

8.4 Intégrité des Configurations : Sauf accord écrit d'AITRPRO, le Client s'interdit de modifier unilatéralement les paramètres réseau, architectures VLAN, règles de pare-feu et configurations de sécurité déployés par AITRPRO. Tout dépannage consécutif à une altération unilatérale non autorisée fera l'objet d'une facturation au temps passé.

ARTICLE 9 – RECETTE DES PRESTATIONS ET DÉTECTION DES VICES APPARENTS (48H)

9.1 Procédure de Recette : À l'issue des travaux (déploiement, configuration réseau, migration, installation de baies/firewalls), un rapport d'intervention ou bon de livraison est remis au Client (format papier ou électronique).

9.2 Forclusion des Vices Apparents sous 48 heures : Le Client dispose d'un délai de **quarante-huit (48) heures ouvrées** suivant la fin des travaux pour notifier à AITRPRO par écrit ses réserves techniques documentées. **À défaut de réserve formulée dans ce délai de 48 heures ou en cas de mise en production effective, la prestation est réputée acceptée sans réserve au titre des défauts et non-conformités apparents**, sans préjudice des droits du Client résultant d'un vice caché ou d'un dysfonctionnement non raisonnablement décelable lors des opérations de vérification initiale.

ARTICLE 10 – SAUVEGARDES ET INTÉGRITÉ DES DONNÉES INFORMATIQUES

10.1 Hors contrat de sauvegarde managée : LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DE LA RÉALISATION RÉGULIÈRE, DU CONTRÔLE D'INTÉGRITÉ ET DU TEST DE RESTAURATION DE SES SAUVEGARDES. Préalablement à toute intervention technique ponctuelle (sur site ou à distance), le Client doit s'assurer qu'une sauvegarde saine et autonome a été exécutée avec succès. AITRPRO ne saurait être tenue pour responsable de l'altération de fichiers ou données préexistants sur un équipement défaillant remis en réparation.

10.2 Sous contrat de Sauvegarde Managée / Externalisée : Lorsque le Client a expressément souscrit une formule contractuelle de sauvegarde managée auprès d'AITRPRO, cette dernière s'engage à assurer la configuration, le déclenchement et la surveillance des flux de sauvegarde dans le cadre d'une **obligation de moyens qualifiée**, conformément aux spécifications du contrat. Sa responsabilité est engagée en cas de faute prouvée dans l'exécution de cette mission essentielle, dans la limite des plafonds fixés à l'article 12.

ARTICLE 11 – CYBERSÉCURITÉ, PARE-FEU, AISENTINEL ET ALÉA TECHNOLOGIQUE

11.1 Aléa cybernétique : Le Client reconnaît expressément qu'en l'état des technologies de l'information, aucun équipement (pare-feu WatchGuard), logiciel (EDR, antivirus) ni service de supervision ne saurait conférer une garantie absolue ou une invulnérabilité à 100 % contre les attaques ciblées, les failles zero-day, les ransomwares ou l'ingénierie sociale (hameçonnage).

11.2 Limitation aux fautes directes : Les composants logiciels propriétaires d'AITRPRO (notamment la suite **AI Sentinel** de surveillance et détection de flux de logs) constituent des outils d'aide au durcissement et à l'alerte. AITRPRO ne saurait être tenue responsable des conséquences directement imputables à une négligence interne du Client (divulgation ou faiblesse d'identifiants), à l'utilisation d'équipements non homologués (BYOD / Shadow IT), à une compromission de compte par hameçonnage (phishing), ou à l'exploitation d'une vulnérabilité logicielle non encore corrigée par l'éditeur du système concerné.

ARTICLE 12 – RÉGIME DE RESPONSABILITÉ ET PLAFONNEMENT CONTRACTUEL

12.1 Obligation de Moyens : Il est expressément convenu qu'AITRPRO est soumise à une **obligation stricte de moyens** pour l'ensemble de ses interventions techniques, infogérance et prestations de conseil.

12.2 Exclusion des Dommages Indirects : La responsabilité d'AITRPRO ne pourra en aucun cas être engagée pour la réparation des préjudices indirects, immatériels ou financiers subis par le Client ou les tiers, notamment : perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, manque à gagner, ou atteinte à la réputation. Le coût de reconstitution des données est également exclu, sauf manquement contractuel direct et prouvé d'AITRPRO dans le cadre strict d'une prestation de Sauvegarde Managée souscrite.

12.3 Plafonnement financier : Dans toute la mesure permise par la loi, si la responsabilité d'AITRPRO venait à être reconnue au titre de l'exécution d'un contrat, le montant cumulé des indemnités mises à sa charge **EST PLAFONNÉ AU MONTANT HORS TAXES EFFECTIVEMENT ENCAISSÉ PAR AITRPRO AU TITRE DU DEVIS OU DE LA COMMANDE EN CAUSE** (ou aux sommes perçues au cours des six (6) derniers mois pour les contrats récurrents). Le présent plafond ne s'applique pas en cas de faute lourde, de dol ou de dommage corporel.

ARTICLE 13 – VENTE DE MATÉRIELS ET LICENCES TIERCES

13.1 Matériels : Les matériels vendus bénéficient de la garantie commerciale accordée par le constructeur, sans préjudice des garanties légales impératives applicables (notamment la

garantie des vices cachés de l'article [1641](#) du Code civil). Les frais de main-d'œuvre, transport et déplacement non couverts par le constructeur sont facturables selon les barèmes d'AITRPRO.

13.2 Licences Tierces : Les souscriptions de services cloud et licences éditeurs (Microsoft 365, WatchGuard) sont soumises aux conditions d'utilisation des éditeurs (CLUF). Toute licence souscrite dans le cadre d'un engagement ferme (ex : Microsoft NCE annuel) est irrévocable pour la durée de l'engagement et doit être intégralement réglée par le Client.

ARTICLE 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, OUTILS INTERNES ET DÉVELOPPEMENTS SPÉCIFIQUES

14.1 Outils et savoir-faire AITRPRO : AITRPRO demeure titulaire exclusive de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle sur ses méthodes, documentations techniques, scripts d'automatisation, configurations spécifiques et outils développés en interne (notamment les applications et composants de la suite **AI Sentinel**). Il n'est concédé au Client qu'un droit d'usage interne non cessible pour la durée convenue. Toute décompilation, ingénierie inverse ou communication à des tiers de ces composants est formellement interdite, **sauf dans les cas expressément et strictement autorisés par les dispositions impératives de l'article L. 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle** aux seules fins d'interopérabilité.

14.2 Développements logiciels sur-mesure : S'agissant des développements logiciels réalisés spécifiquement pour le compte du Client, les droits concédés ou cédés sont ceux expressément définis aux conditions particulières (devis ou contrat de développement). À défaut de clause expresse, AITRPRO concède au Client, sous réserve du complet paiement du prix, un droit d'utilisation non exclusif et personnel pour ses besoins propres d'exploitation, AITRPRO conservant l'entière propriété de ses briques génériques, composants préexistants et bibliothèques réutilisables.

ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET SOUS-TRAITANCE RGPD (DPA)

Dans le cadre et pour les besoins de ses prestations (infogérance, télémaintenance, administration cloud, cybersécurité ou sauvegarde), AITRPRO peut être amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. AITRPRO agit alors en qualité de Sous-traitant au sens de l'article [28](#) du RGPD (Règlement UE 2016/679), le Client demeurant Responsable du Traitement.

AITRPRO s'engage à respecter les obligations de sécurité, de confidentialité et d'intégrité des accès. L'ensemble des engagements contractuels d'AITRPRO en matière de protection des données et de sous-traitance est formalisé dans son **Accord de Traitement des Données (DPA)**, lequel fait partie intégrante du contrat conclu avec le Client (consultable et téléchargeable à tout moment sur www.aitrpro.fr ou annexé au devis). Le DPA applicable est celui en vigueur à la date de conclusion du contrat, identifié par son numéro de version et sa date.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITÉ ET NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

16.1 Secret professionnel : Les parties s'engagent à préserver la stricte confidentialité des informations techniques et commerciales échangées pendant toute la durée contractuelle et pendant une durée de trois (3) ans suivant la fin des prestations.

16.2 Non-sollicitation (Clients Privés) : Le Client s'interdit d'embaucher directement ou indirectement tout intervenant salarié ou régulier d'AITRPRO ayant participé aux prestations, pendant toute la durée contractuelle et pendant les douze (12) mois suivants. En cas d'infraction, le Client versera immédiatement à AITRPRO une indemnité forfaitaire fixée à **douze (12) mois de salaire brut** du collaborateur concerné.

ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

17.1 Droit Applicable : Les présentes CGV et les contrats qui en découlent sont régis exclusivement par le **droit français**.

17.2 ATTRIBUTION DE JURIDICTION : EN CAS DE DIFFÉREND N'AYANT PU ÊTRE RÉSOLU À L'AMIABLE DANS UN DÉLAI DE TRENTE (30) JOURS :

• **ENTRE COMMERÇANTS : COMPÉTENCE EXCLUSIVE ET ATTRIBUTION EXPRESSE DE JURIDICTION SONT CONFÉRÉES AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE BOURG-EN-BRESSE (01)**, NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, APPEL EN GARANTIE OU PROCÉDURE D'URGENCE (RÉFÉRÉ).

• **POUR LES PERSONNES PUBLIQUES ET NON-COMMERÇANTS : COMPÉTENCE EXCLUSIVE EST ATTRIBUÉE À LA JURIDICTION MATÉRIELLEMENT ET TERRITORIALEMENT DÉTERMINÉE PAR LES RÈGLES LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES APPLICABLES (NOTAMMENT LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF COMPÉTENT).**