SPANO IT · CONSEIL & INFRASTRUCTURE

Conditions générales de vente

Clients professionnels — prestations informatiques et vente d'accessoires

Version **05/11/2026**
Applicable à compter de cette date

SPANO IT — Jacques Spano, entrepreneur individuel (micro-entreprise) · Siège (domiciliation) : 60 rue François Ier, 75008 Paris · SIRET 930 548 292 00018 · code APE 6202A · 07 64 54 54 11 · contact@spano-it.com · spano-it.fr · TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Dans la suite, SPANO IT est appelé « le Prestataire » et le client professionnel « le Client ».

TITRE I — COMMANDE, PRIX ET PAIEMENT

Article 1 — Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations et ventes du Prestataire auprès de clients professionnels : sociétés, entrepreneurs individuels, professions libérales, associations et collectivités agissant pour leur activité.

Conformément à l'article L441-1 du Code de commerce, elles constituent le socle unique de la négociation commerciale. Elles sont communiquées avec chaque devis et prévalent sur les conditions d'achat du Client, sauf dérogation écrite acceptée par le Prestataire.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir d'une clause ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 2 — Prestations et documents contractuels

Le Prestataire réalise des prestations de maintenance informatique, d'infrastructure, de migration cloud, de déploiement et d'administration Microsoft 365, de cybersécurité, d'audit et de conseil, ainsi que la vente d'accessoires informatiques neufs.

Le Prestataire ne vend pas d'ordinateurs neufs et ne vend pas de matériel reconditionné aux clients professionnels. Il peut conseiller le Client dans son choix et installer le matériel que celui-ci a acquis directement auprès d'un revendeur ; la garantie de ce matériel relève alors exclusivement du vendeur et du fabricant.

Le contrat est formé, par ordre de priorité décroissant, par :

1. le devis ou la proposition commerciale signés, et leurs annexes ;
2. le contrat spécifique éventuel (contrat de maintenance) ;
3. les présentes CGV.

Le périmètre exact (postes, équipements, logiciels, utilisateurs) est celui décrit au devis ou au contrat. Toute demande hors de ce périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire.

Article 3 — Devis et commande

Les devis sont valables 30 jours. La commande devient ferme à la réception du devis signé avec la mention « Bon pour accord », accompagné de l'acompte éventuellement prévu.

Les projets (migration, déploiement, audit) donnent lieu à un acompte de 30 % à la commande, sauf mention contraire au devis. Les travaux ne démarrent qu'à son encaissement.

Les diagnostics et audits sont facturés même lorsqu'ils concluent à l'absence de solution techniquement ou économiquement raisonnable : ils rémunèrent le temps d'analyse, non un résultat.

Pack audit et mise en œuvre. Lorsqu'un audit est proposé avec la mise en œuvre de tout ou partie de ses recommandations pour un prix global (ci-après « pack »), le devis précise les opérations incluses, les exclusions, ainsi que le prix de l'audit facturé seul. Si, après la remise du rapport, le Client renonce à tout ou partie de la mise en œuvre, le pack est remplacé par l'audit facturé au prix de l'audit seul indiqué au devis, auquel s'ajoutent les opérations de mise en œuvre réalisées ou conservées par le Client, au prix indiqué au devis ou, à défaut, au tarif horaire en vigueur. L'acompte versé est imputé sur ces montants.

Toute modification de la commande à l'initiative du Client fait l'objet d'un avenant ou d'un devis complémentaire. En cas d'annulation d'une commande ferme, l'acompte reste acquis au Prestataire, et les travaux déjà réalisés ainsi que le matériel commandé sont facturés.

Article 4 — Prix

Les prix sont exprimés en euros hors taxes ; la TVA n'est pas applicable (article 293 B du CGI). Ils correspondent au devis accepté ou, à défaut, aux tarifs en vigueur à la date de la commande, figurant en annexe des présentes CGV.

Les interventions sur site incluent le déplacement dans Paris (tous arrondissements) et dans les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention du Prestataire. Pour toute autre adresse, les frais de déplacement éventuels sont indiqués au devis avant l'intervention. Le matériel, les licences et les abonnements tiers sont facturés en sus.

Sauf forfait, le temps d'intervention est décompté par heure, toute heure entamée étant due.

Prix forfaitaires. Un prix forfaitaire couvre le périmètre décrit au devis, quel que soit le temps réellement passé par le Prestataire. Tout élément découvert en cours d'intervention et non prévu au devis (poste ou équipement supplémentaire, réinstallation complète, panne matérielle, configuration laissée par un tiers nécessitant une reprise importante) est signalé au Client et n'est traité qu'après son accord, par devis complémentaire ou au tarif horaire en vigueur.

Une intervention express, c'est-à-dire demandée par le Client en dehors des créneaux habituels définis à l'article 6 ou avec un délai d'intervention garanti, ainsi qu'une intervention un jour férié, donne lieu à la majoration figurant en annexe, annoncée au Client et acceptée par lui (par écrit, e-mail ou SMS) avant l'intervention. Une intervention réalisée le jour même de la demande, dans les créneaux habituels, n'est pas majorée. Le Prestataire peut réviser ses tarifs ; les nouveaux tarifs s'appliquent aux commandes postérieures et, pour les contrats en cours, à leur prochaine échéance après un préavis d'un mois.

Article 5 — Facturation et paiement

Les interventions ponctuelles sont facturées à leur achèvement, les contrats de maintenance mensuellement à terme à échoir, et les projets selon l'échéancier du devis.

Les factures sont payables par virement à 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf délai plus court indiqué sur la facture. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable (article L441-10 du Code de commerce) :

- des pénalités de retard au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, augmentée des frais réels si ceux-ci sont supérieurs, sur justificatifs.

En cas de retard de plus de 15 jours, le Prestataire peut, après mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, suspendre ses prestations jusqu'au paiement complet, sans que le Client puisse s'en prévaloir pour réclamer une indemnité.

Aucune compensation ni retenue sur paiement ne peut être opérée par le Client sans l'accord écrit du Prestataire.

TITRE II — EXÉCUTION ET VENTE D'ACCESSOIRES

Article 6 — Exécution et obligations du Client

Le Prestataire intervient sur rendez-vous, sauf autre créneau convenu au devis, à Paris, les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 17 h à 19 h ; dans les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention, le mercredi de 17 h à 20 h ainsi que le samedi et le dimanche de 10 h à 18 h, selon disponibilités (ci-après « les créneaux habituels »). L'assistance à distance est assurée sur ces mêmes créneaux. Les délais indiqués sont indicatifs et leur dépassement ne peut justifier ni pénalité ni annulation, sauf engagement exprès au devis.

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Il peut faire appel à un sous-traitant qualifié, en restant responsable de sa prestation envers le Client.

Le Client s'engage à :

- désigner un interlocuteur et fournir en temps utile les accès, identifiants et informations nécessaires ;
- disposer de licences régulières pour tous les logiciels utilisés ;
- assurer l'accès aux locaux et au matériel aux dates convenues ;
- être propriétaire du matériel confié, ou dûment habilité par son propriétaire ;
- conserver et protéger ses propres identifiants et appliquer les recommandations de sécurité et de maintenance formulées par écrit par le Prestataire ;
- valider par écrit les livrables ou la fin d'intervention ; à défaut de réserve écrite sous 8 jours, la prestation est réputée acceptée.

Refus d'une recommandation. Lorsque le Client choisit de ne pas mettre en œuvre une recommandation formulée par écrit par le Prestataire, notamment en matière de sécurité ou de sauvegarde, il confirme ce choix par écrit (un e-mail suffit). Les conséquences de ce choix relèvent de sa seule responsabilité, conformément à l'article 8.

Un rendez-vous annulé par le Client moins de 24 heures à l'avance, ou rendu impossible de son fait (absence, accès impossible), donne lieu au forfait d'annulation tardive figurant en annexe.

Interventions à distance. Les interventions à distance sont réalisées au moyen d'outils de prise en main sécurisés, après autorisation expresse du Client et sous son contrôle ; le Client peut y mettre fin à tout moment. Il lui appartient de fermer au préalable tout document ou application contenant des informations qu'il ne souhaite pas porter à la connaissance de l'intervenant.

Matériel vétuste et droit de refus. Lorsque l'intervention porte sur un matériel vétuste, déjà défaillant, hors garantie constructeur ou dont la configuration a été modifiée par un tiers, le Prestataire en informe le Client et l'intervention est réalisée aux risques de celui-ci. Le Prestataire peut refuser ou interrompre une intervention dont la faisabilité, la sécurité ou la licéité n'est pas établie, notamment en cas de logiciels sans licence ou de compromission active suspectée ; le temps déjà passé reste dû.

Article 7 — Vente d'accessoires

Livraison et risques. Les accessoires sont livrés ou remis à l'adresse indiquée par le Client. Les risques de perte ou de détérioration lui sont transférés dès la remise. Le Client vérifie le matériel à réception et formule ses réserves par écrit sous 3 jours ouvrés ; à défaut, le matériel est réputé conforme et exempt de défaut apparent.

Réserve de propriété. Le matériel reste la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix (articles 2367 et suivants du Code civil). En cas de défaut de paiement, le Prestataire peut le reprendre aux frais du Client.

Garantie. Les accessoires neufs vendus bénéficient de la garantie du constructeur, dont le Prestataire facilite la mise en œuvre. La garantie légale des vices cachés reste applicable.

TITRE III — RESPONSABILITÉ, DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

Article 8 — Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client. Elle est limitée aux dommages directs et, tous faits générateurs confondus, au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la prestation en cause, ou, pour un contrat récurrent, des 12 derniers mois de facturation.

Sont exclus les dommages indirects : perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle ou de données, atteinte à l'image, ainsi que les réclamations de tiers.

Le Prestataire n'est pas responsable des défaillances du matériel, des logiciels ou des services tiers (éditeurs, hébergeurs, fournisseurs d'accès, Microsoft), ni des conséquences d'une information erronée, d'un refus de recommandation ou d'une intervention du Client ou d'un tiers sur le système.

Ces limitations ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels.

Assurance. Le Prestataire est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle « Tous risques informatique et digital », souscrite auprès de Hiscox par l'intermédiaire d'Orus (police n° RCPH278607122), couvrant notamment ses activités d'assistance, de maintenance, d'installation de matériel informatique et de conseil en système

d'information, en France et dans le monde entier hors États-Unis et Canada. L'attestation d'assurance en cours de validité est communiquée sur simple demande.

Article 9 — Données, sauvegardes et RGPD

Sauvegardes. La sauvegarde des données du Client relève de sa responsabilité, sauf si un service de sauvegarde est expressément souscrit auprès du Prestataire. Avant toute intervention à risque (migration, réinstallation, changement de poste), le Prestataire rappelle ce risque ; le Client confirme par écrit disposer d'une sauvegarde à jour ou commande celle-ci.

Récupération de données. Toute opération de récupération de données est réalisée sans garantie de résultat et facturée au temps passé, que la récupération aboutisse ou non ; le Client en est informé avant le démarrage.

Accès. Les identifiants confiés sont utilisés uniquement pour l'exécution de la prestation et conservés de manière sécurisée. Le Client modifie ou révoque ces accès à la fin de la relation ; le Prestataire restitue sur demande les éléments d'administration (mots de passe, documentation) en sa possession.

RGPD. Lorsque le Prestataire accède à des données personnelles traitées par le Client, il agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Il traite ces données sur instruction documentée du Client, en garantit la confidentialité, met en œuvre des mesures de sécurité appropriées, notifie toute violation de données dans les meilleurs délais et supprime ou restitue les données en fin de prestation. Un accord de sous-traitance spécifique peut être signé à la demande du Client.

Effacement de données. À la demande du Client, le Prestataire peut procéder à l'effacement sécurisé des données de supports appartenant au Client, selon un procédé conforme à la norme NIST SP 800-88, avec remise d'une attestation. Les supports restent la propriété du Client.

Article 10 — Confidentialité et propriété intellectuelle

Chaque partie garde confidentielles les informations de l'autre dont elle a connaissance à l'occasion du contrat (données, architecture, procédures, tarifs). Cette obligation dure pendant le contrat et 3 ans après sa fin.

Les logiciels et services tiers restent soumis aux licences de leurs éditeurs, que le Client s'engage à respecter. Les scripts, procédures et documentations génériques développés par le Prestataire restent sa propriété ; le Client dispose d'un droit d'usage non exclusif pour ses besoins internes. Les livrables spécifiques (rapports d'audit, schémas de son infrastructure) appartiennent au Client après paiement intégral.

Sauf opposition écrite, le Client autorise le Prestataire à citer son nom à titre de référence commerciale, sans détail sur les prestations réalisées.

TITRE IV — RÉSILIATION, LITIGES ET DISPOSITIONS FINALES

Article 11 — Non-sollicitation, force majeure et résiliation

Non-sollicitation. Pendant le contrat et 12 mois après sa fin, le Client s'interdit d'engager ou de faire travailler directement un sous-traitant présenté par le Prestataire pour une mission similaire, sauf accord écrit de ce dernier.

Force majeure. Aucune partie n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat par lettre recommandée, sans indemnité ; les prestations réalisées restent dues.

Indisponibilité du Prestataire. Le Prestataire exerçant seul, une indisponibilité temporaire et justifiée (maladie, accident, événement familial grave) peut l'empêcher d'assurer une intervention prévue. Il en informe alors le Client dans les meilleurs délais et lui propose une nouvelle date ; les délais d'exécution sont prolongés d'autant, sans pénalité ni indemnité. Si l'indisponibilité dépasse 30 jours, chaque partie peut résilier la commande concernée sans indemnité ; les prestations réalisées restent dues et les sommes versées pour des prestations non réalisées sont remboursées.

Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave d'une partie non réparé 15 jours après une mise en demeure par lettre recommandée, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts. Le défaut de paiement d'une facture échue constitue un manquement grave.

La durée, la reconduction et le préavis des contrats récurrents sont fixés par chaque contrat.

Article 12 — Règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Avant toute action en justice, la partie qui s'estime lésée adresse une réclamation écrite et motivée à l'autre partie, qui dispose de 15 jours pour y répondre. À défaut d'accord dans les 30 jours suivant la réclamation, chaque partie peut saisir le Médiateur des entreprises (mediateur-des-entreprises.fr), service public gratuit. Le recours à la médiation n'empêche pas une procédure d'injonction de payer pour une facture impayée.

À défaut de règlement amiable, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun.

Article 13 — Dispositions finales

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres clauses conservent leur pleine valeur.

Les échanges par courrier électronique entre les parties ainsi que les procès-verbaux et comptes rendus d'intervention signés ou validés par e-mail constituent des preuves recevables entre elles.

ANNEXE — TARIFS EN VIGUEUR AU 5 NOVEMBRE 2026

Prix nets en euros : TVA non applicable, article 293 B du CGI. Ces tarifs s'appliquent aux interventions ponctuelles ; les prestations faisant l'objet d'un devis, d'un forfait ou d'un contrat de maintenance sont facturées aux prix qui y figurent.

Prestation	Tarif
Intervention sur site (assistance, installation, configuration, maintenance, conseil)	40 € / heure
Intervention à distance (assistance, prise en main sécurisée)	20 € / heure
Décompte du temps : par heure, toute heure entamée étant due	40 € (site) · 20 € (distance) par heure entamée
Audit de parc informatique (inventaire, état des postes, sauvegardes, rapport écrit)	À partir de 100 €
Audit de sécurité (accès, MFA, antivirus, sauvegardes, réseau)	À partir de 150 €
Audit avant migration cloud (existant, messagerie, plan de migration)	À partir de 190 €
Pack audit et mise en œuvre (prix global ; prix de l'audit seul indiqué au devis, applicable en cas de renonciation à la mise en œuvre)	Prix au devis
Majoration intervention express ou jour férié (non cumulables)	+50 % du taux horaire
Forfait d'annulation tardive (moins de 24 h avant le rendez-vous) ou absence au rendez-vous	20 €
Déplacement dans Paris (tous arrondissements) et les communes du Val-d'Oise proches de la base d'intervention	Inclus
Déplacement vers une autre adresse	Indiqué au devis
Accessoires, licences et abonnements tiers	En sus, prix au devis

Ces tarifs peuvent être révisés ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la commande.

Le prix exact d'un audit est fixé au devis selon son périmètre. Lorsqu'un audit a été facturé seul, 50 % de son prix sont déduits du devis d'un projet de mise en œuvre d'un montant d'au moins 500 €, confié au Prestataire dans les 3 mois suivant la remise du rapport. Cette déduction ne s'applique pas aux packs audit et mise en œuvre, dont le prix intègre déjà une remise.