

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version révisée en date du 29 septembre 2026

Préambule

Les présentes CGV régissent les ventes de matériel (revente ou assemblage), les prestations de développement de logiciels et les services d'assistance, de dépannage et d'infogérance (ensemble « l'assistance ») par la société NUMNEO (RCS Toulouse 985108059, 23 avenue de Lombez, 31300 Toulouse), ci-après « l'Entreprise », à tout professionnel, ci-après « le Client ». Elles ne s'appliquent pas aux autres services de l'Entreprise. L'acceptation du devis, la passation d'une commande, l'acceptation d'une confirmation de commande ou la signature d'un contrat valent adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, jointes à chaque devis et consultables sur numneo.fr. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du devis ou, à défaut, de la commande. Elles prévalent sur les conditions d'achat du Client, que l'Entreprise refuse expressément, sauf accord écrit dérogatoire de l'Entreprise.

Article 1 : Commandes

1.1 Formation. La commande peut être passée sur la base d'un devis établi par l'Entreprise ou directement par le Client en se référant à des prix et délais précédemment communiqués.

1.2 Acceptation. Aucune commande n'est ferme tant que l'Entreprise ne l'a pas acceptée par l'émission d'un accusé de réception de commande ou, à défaut, par la livraison du matériel ou l'émission de la facture. Dès acceptation, le contrat est formé.

1.3 Refus. L'Entreprise peut refuser une commande, notamment en cas d'indisponibilité, de conditions irréalisables ou d'impayés ; elle en informe le Client et aucun contrat n'est formé.

1.4 Modifications. Toute modification d'une commande ferme nécessite l'accord de l'Entreprise et donne lieu à un nouveau devis. Elle ne peut avoir pour effet d'annuler tout ou partie de la commande en dehors des conditions de l'article 2.

1.5 Validité des devis. Sauf mention contraire, les devis sont valables 30 jours.

Article 2 : Annulation

2.1 Principe. Toute commande acceptée dans les conditions de l'article 1.2 est ferme et définitive. Une commande de matériel ne peut être annulée par le Client, ni en tout ni en partie ; une réduction de quantité constitue une annulation partielle.

2.2 Prix dû. Pour le matériel, le Client reste tenu de payer l'intégralité du prix, y compris s'il renonce à la commande ou refuse d'en prendre livraison. Les acomptes versés s'imputent sur ce prix. Le matériel non retiré est tenu à sa disposition, à ses frais et risques ; 15 jours après mise en demeure, la livraison est réputée effectuée et la facture devient exigible. Pour les prestations de services, hors contrats récurrents régis par l'article 18, l'annulation n'est possible que moyennant le paiement des travaux réalisés et d'une indemnité égale à 30 % du prix des prestations non exécutées.

2.3 Exceptions. Seuls font exception les cas de résiliation prévus aux articles 4.1 et 22, sous réserve, dans ce dernier cas, du paiement du matériel déjà acquis par l'Entreprise, ainsi que le droit de rétractation de l'article L. 221-3 du Code de la consommation lorsqu'il est applicable.

Article 3 : Prix

Les prix sont ceux du devis accepté ou, à défaut de devis, ceux en vigueur au jour de la commande, exprimés en euros HT et majorés de la TVA applicable. Tout changement du taux de TVA est répercuté de plein droit sur le prix TTC.

Article 4 : Livraison et exécution des prestations

4.1 Délais. Les délais de livraison ou d'exécution sont indicatifs. Ils sont suspendus en cas de retard de paiement ou de manquement du Client à ses obligations. Lorsqu'un acompte est exigé, ils courent à compter de son encaissement. Si un retard imputable à l'Entreprise excède 60 jours, le Client peut, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant 15 jours, résilier la commande et obtenir le remboursement des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité.

4.2 Modalités. La livraison s'effectue par remise directe, livraison à l'adresse indiquée ou envoi par transporteur (aux frais du Client sauf mention contraire). Elle est réputée effectuée dès remise au Client ou au transporteur. Pour les prestations de services, l'exécution débute à la date convenue ou, à défaut, à réception des éléments nécessaires fournis par le Client.

4.3 Vérification. Le Client vérifie le matériel à réception. Toute réserve sur l'état ou la quantité doit être portée sur le bon de livraison, confirmée au transporteur par lettre recommandée dans les 3 jours (art. L. 133-3 C. com.) et notifiée à l'Entreprise sous 72h. Passé ce délai, le matériel est réputé conforme et exempt de défaut apparent.

4.4 Transfert de propriété. L'Entreprise conserve la propriété des produits vendus, en quelque main qu'ils se trouvent, jusqu'au paiement complet et effectif du prix par le Client, en principal et intérêts, même en cas d'octroi de délais de paiement. Jusqu'à là, le Client peut les utiliser normalement, doit les entretenir à ses frais et ne peut ni les modifier, ni les revendre, ni les donner en gage. En cas de revendication, leur retour se fait aux frais et risques du Client. Les risques sont néanmoins transférés au Client dès la livraison ; il assure le matériel dès cette date. À défaut de paiement 8 jours après une mise en demeure mentionnant la présente clause, l'Entreprise peut, à son choix, prononcer la résolution de la vente par notification écrite et reprendre le matériel ; les acomptes lui restent acquis à hauteur de la dépréciation du matériel repris.

Article 5 : Règlement

La facture est payable par virement. L'Entreprise peut exiger un acompte à la commande, dont le montant est fixé au devis ou à l'accusé de réception de commande ; l'exécution de la commande ne débute qu'à son encaissement. Sauf mention contraire, le délai de paiement est de 30 jours à compter de l'émission de la facture, sans pouvoir excéder 60 jours (art. L. 441-10 C. com.). Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé. Les acomptes ne sont pas des arrhes. Une contestation partielle ne dispense pas du paiement de la partie non litigieuse. Le Client ne peut opérer aucune compensation ni retenue sur les sommes dues sans accord écrit de l'Entreprise.

Les documents émis par l'Entreprise (devis, factures, relances) peuvent être signés électroniquement (règlement UE n° 910/2014 eIDAS) ; ils ont alors, avec leurs fichiers de preuve, la valeur probante d'un écrit papier signé (art. 1366 à 1368 C. civ.). Seules sont valables les coordonnées bancaires figurant sur un document signé électroniquement par l'Entreprise ou son représentant légal.

Avant tout paiement sur de nouvelles coordonnées, le Client doit les faire confirmer par téléphone, à un numéro de l'Entreprise qu'il connaît déjà. Un paiement effectué sur un autre compte n'est pas libératoire.

Article 6 : Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans rappel (art. L. 441-10 C. com.) : (i) des pénalités de retard calculées sur le montant TTC dû, au taux annuel appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, au prorata du nombre de jours de retard ; (ii) une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (art. D. 441-5 C. com.), pouvant être complétée sur justification si les frais exposés sont supérieurs.

En cas de facture échue impayée, l'Entreprise peut suspendre les livraisons et travaux en cours, toutes commandes confondues, ou exiger un règlement avant expédition ou poursuite des travaux. Les contrats récurrents d'assistance et de maintenance ne peuvent être suspendus que 8 jours après une mise en demeure restée sans effet. La suspension ainsi mise en œuvre n'engage pas la responsabilité de l'Entreprise. Pour les règlements échelonnés, le défaut d'une échéance rend la totalité exigible 8 jours après mise en demeure. Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de procédure collective.

Article 7 : Garantie du matériel

7.1 Garantie contractuelle. Le matériel assemblé par l'Entreprise bénéficie d'une garantie de 12 mois à compter de la livraison, couvrant les défauts de fabrication en usage normal. Exclusions : utilisation non conforme, usure normale, interventions non autorisées, dommages extérieurs, consommables. Le matériel revendu en l'état bénéficie de la seule garantie du fabricant, dont l'Entreprise facilite la mise en œuvre.

7.2 Mise en œuvre. Le Client informe l'Entreprise par écrit dans les 8 jours suivant l'apparition du défaut. L'Entreprise répare ou remplace le matériel (à son choix), à ses frais. Les frais de transport restent à la charge du Client sauf décision contraire. La garantie ne couvre pas la perte de données. Elle est subordonnée au paiement intégral du prix ; la réparation ou le remplacement ne prolonge pas sa durée.

Article 8 : Licences logicielles tierces

Le matériel peut être livré avec des logiciels pré-installés sous licence. L'Entreprise n'en est pas l'éditeur et ne répond pas de leur fonctionnement, mises à jour ou support, sauf mention contraire au devis. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation de chaque éditeur.

Article 9 : Dispositions communes aux prestations de services

Les prestations de services constituent des obligations de moyens, sauf stipulation contraire expressément mentionnée au devis ou au contrat. L'Entreprise les exécute conformément aux règles de l'art. Le Client s'engage à fournir dans les délais convenus l'ensemble des informations, accès, documents et validations nécessaires à la réalisation des prestations, dont il répond de l'exactitude. Tout retard ou manquement du Client peut donner lieu à facturation complémentaire. Les recommandations de l'Entreprise sont formulées par écrit ; le Client qui décide de ne pas les mettre en œuvre en assume seul les conséquences. Les tickets, journaux d'intervention et emails de l'Entreprise font foi des échanges et interventions, sauf preuve contraire.

Article 10 : Développement de logiciels – Cahier des charges et spécifications

Le développement est réalisé sur la base d'un cahier des charges validé par écrit par le Client. À défaut de cahier des charges, les spécifications figurant au devis font foi. Toute demande d'évolution ou de modification en cours de projet constitue une prestation complémentaire donnant lieu à un avenant tarifé, qui fixe de nouveaux délais.

Article 11 : Développement de logiciels – Recette et validation

À la remise du logiciel, le Client dispose de 15 jours ouvrés pour procéder aux tests et notifier par écrit les anomalies constatées par rapport aux spécifications validées. Passé ce délai, ou en l'absence de réserves substantielles, le logiciel est réputé conforme et réceptionné. Toute utilisation du logiciel en production vaut réception sans réserve. Les anomalies mineures n'affectant pas l'usage normal du logiciel ne font pas obstacle à la recette. L'Entreprise procède à la correction des anomalies majeures dans un délai raisonnable. Une seconde recette est organisée dans les mêmes conditions ; les recettes ultérieures sont facturées.

Article 12 : Développement de logiciels – Propriété intellectuelle

Sauf convention contraire expressément stipulée au devis, l'Entreprise conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur les développements réalisés, y compris le code source, l'architecture, les algorithmes et la documentation technique. Le code source n'est remis au Client que si le devis le prévoit. L'Entreprise se réserve le droit de corriger les erreurs du logiciel (art. L. 122-6-1 CPI). Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation non exclusive, non cessible et non transférable, limitée à ses besoins internes, pour la durée légale des droits d'auteur (ou du contrat pour une prestation récurrente). Cette licence est conditionnée au paiement intégral du prix. L'Entreprise peut librement réutiliser les méthodes, savoir-faire et composants génériques développés dans le cadre de la prestation. Le Client garantit l'Entreprise contre toute réclamation de tiers relative aux éléments qu'il fournit. Les composants libres intégrés restent soumis à leur licence propre.

Si le devis prévoit expressément une cession des droits, celle-ci n'intervient qu'après paiement complet et se limite aux droits énumérés au devis (reproduction, représentation, adaptation, distribution), avec leur étendue et leur destination, conformément à l'article L. 131-3 du Code de la propriété intellectuelle. La cession est alors consentie pour le monde entier et pour la durée légale de protection des droits d'auteur.

Article 13 : Développement de logiciels – Garantie et maintenance

Le logiciel bénéficie d'une garantie de conformité de 3 mois à compter de la recette définitive, couvrant exclusivement les anomalies reproductibles par rapport aux spécifications validées. Cette garantie exclut les dysfonctionnements liés à un environnement non conforme aux prérequis, à une modification du logiciel par le Client ou un tiers, à des données corrompues ou à une utilisation non conforme. Au-delà, la maintenance fait l'objet d'un contrat distinct. La compatibilité future avec les évolutions des systèmes, navigateurs ou composants tiers n'est pas garantie.

Article 14 : Assistance – Périmètre et niveaux de service

Les prestations d'assistance sont définies au devis, à la grille tarifaire ou au contrat de service, qui en précisent le périmètre et les conditions. Les demandes hors périmètre sont facturées en sus au tarif en vigueur. Les indicateurs de performance éventuellement définis constituent des objectifs et non des engagements de résultat, sauf stipulation contraire expresse assortie de pénalités.

Article 15 : Assistance – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir les accès techniques et administratifs nécessaires, à maintenir un environnement conforme aux prérequis communiqués, à désigner un interlocuteur habilité et à informer l'Entreprise de tout événement susceptible d'affecter les systèmes. Le Client demeure seul responsable de la sauvegarde de ses données, sauf si cette prestation est expressément incluse au contrat.

Article 16 : Assistance – Sécurité et confidentialité

L'Entreprise met en œuvre des mesures de sécurité conformes aux standards de la profession. Elle s'interdit toute divulgation des informations auxquelles elle a accès, sous réserve des obligations légales. Le Client reste responsable de la sécurité de ses propres systèmes, de la gestion des droits d'accès de ses utilisateurs et du respect de la réglementation applicable aux données qu'il traite. Les sous-traitants de l'Entreprise sont soumis aux mêmes obligations de confidentialité et de sécurité.

Article 17 : Assistance – Réversibilité

À la fin du contrat d'assistance, l'Entreprise facilite la reprise des prestations par le Client ou un tiers. La réversibilité (restitution des données, documentation, accompagnement à la transition) est facturée au tarif en vigueur, sauf inclusion au contrat. L'accompagnement à la transition est subordonné au paiement des sommes échues. Le Client doit formuler sa demande de réversibilité par écrit au moins 30 jours avant la date de fin souhaitée. L'Entreprise conserve les données du Client pendant une durée maximale de 30 jours après la fin du contrat, sauf obligation légale contraire.

Article 18 : Durée et résiliation des contrats de prestations récurrentes

Les contrats récurrents d'assistance et de maintenance sont conclus pour une durée initiale définie au devis ou à la grille tarifaire, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives identiques, sauf dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 3 mois avant l'échéance. Les prix des prestations récurrentes sont révisés à chaque échéance annuelle selon la formule $P1 = P0 \times S1/S0$, où P0 est le prix du devis ou de la grille tarifaire, P1 le prix révisé, S0 le dernier indice Syntec publié à la date de ce document et S1 le dernier publié à la date de révision. En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit 30 jours après une mise en demeure mentionnant la présente clause et restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Sont notamment considérés comme manquements graves le défaut de paiement, la violation des obligations de confidentialité ou l'utilisation frauduleuse des prestations. Le Client peut résilier avant l'échéance moyennant une indemnité égale à 30 % des sommes restant à courir jusqu'à celle-ci.

Article 19 : Responsabilité

Sauf faute lourde ou dolosive, l'Entreprise ne répond pas, qu'ils soient directs ou indirects, des préjudices suivants : perte de données (sauf si la sauvegarde ou la migration des données est incluse à la prestation), perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, interruption d'activité, pénalités dues par le Client à des tiers. Sa responsabilité contractuelle est limitée au prix HT de la commande concernée ou, pour un contrat récurrent, aux sommes HT facturées au cours des 12 mois précédant le fait générateur, sauf accord spécifique écrit entre les parties. Toute action en responsabilité contre l'Entreprise se prescrit par un an à compter du jour où le Client a connu ou aurait dû connaître les faits.

L'Entreprise est totalement dégagée de toute responsabilité en cas de préjudice résultant de modifications apportées au matériel ou aux logiciels par le Client ou un tiers sans son accord préalable et écrit, d'une utilisation non conforme aux préconisations du fabricant ou aux spécifications, ou du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

Article 20 : Confidentialité

Chaque partie préserve la confidentialité des informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat, pendant toute sa durée et pendant 5 ans après son terme. Cette obligation ne s'applique pas aux informations publiques ou reçues licitement d'un tiers.

Article 21 : Données personnelles

Conformément au RGPD, l'Entreprise collecte les données strictement nécessaires (coordonnées, facturation) pour la gestion des commandes et ses obligations légales. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité (contact@numneo.fr) et peuvent saisir la CNIL. Les données sont conservées au plus 10 ans. Lorsque l'Entreprise accède aux données personnelles du Client dans le cadre de ses prestations, elle agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD et s'engage à respecter les instructions documentées du Client, dans le cadre d'un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD annexé au devis ou à la grille tarifaire.

Article 22 : Force majeure

Aucune responsabilité n'est engagée en cas d'inexécution due à la force majeure (art. 1218 C. civ.). La partie concernée doit notifier l'autre par écrit sous 10 jours. Si l'événement dure plus de 3 mois, le contrat peut être résilié sans indemnité. Les difficultés financières, grèves externes ou pannes propres à une partie ne constituent pas des cas de force majeure. Sont assimilées à la force majeure la pénurie générale de composants et la rupture d'approvisionnement des fabricants ou fournisseurs, non imputables à l'Entreprise. La force majeure ne peut être invoquée par le Client pour retarder le paiement des sommes dues.

Article 23 : Litiges

Avant toute action en justice, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable sous 30 jours à compter de la notification écrite du différend. **À défaut d'accord, les tribunaux de Toulouse sont seuls compétents.** La phase amiable ne s'applique ni au recouvrement des impayés ni aux procédures d'urgence. Le contrat est régi par le droit français.

Article 24 : Dispositions finales

La nullité d'une clause n'affecte pas les autres. Le non-exercice d'un droit ne vaut pas renonciation. Les articles 1195, 1222 et 1223 du Code civil ne sont pas applicables. Sauf stipulation contraire, les notifications peuvent être faites par email.