

## Les présentes conditions sont conclues entre :

La **société ODIWI**, Société par Actions Simplifiée, au capital de 78 350 euros, dont le siège social se situe au 5 Impasse de la Hache 44470 CARQUEFOU et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes, sous le numéro B 750 787 061, représenté par Mr Bertrand OUARY, ci-après dénommé « ODIWI ».

Les CGV s'appliquent pour tout bureau, établissement secondaire en France et ou à l'étranger.

Toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, consommateur ou professionnel, de droit privé ou de droit public, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par ODIWI, ci-après nommé le « CLIENT ».

### **Article 1 : Objet, acceptation, modification**

1.1 Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles ODIWI s'engage avec le CLIENT. Les services proposés par ODIWI concernent l'achat, la vente, la location, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites internet et de logiciels ; l'exploitation d'un centre d'accès à internet, à différents jeux vidéo, notamment en réseau, ainsi qu'à différents matériels informatiques et bureautiques.

1.2 Le CLIENT reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu d'ODIWI toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par ODIWI sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site internet <http://www.odiw.com>. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué sur les devis, fiches d'intervention et factures signés par le CLIENT préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le CLIENT auprès ODIWI implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 ODIWI se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le CLIENT par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site internet <http://www.odiw.com>.

### **Article 2 : Obligations et responsabilité d'ODIWI**

2.1 ODIWI s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1. ODIWI s'engage notamment à informer au mieux le CLIENT de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants d'ODIWI, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, ODIWI ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 La responsabilité d'ODIWI ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraîneraient le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du CLIENT et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, ODIWI ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du CLIENT, quelle qu'en soit la raison.

2.3 L'hébergement des sites internet conçus par ODIWI engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le CLIENT

: en aucun cas ODIWI ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

2.4 ODIWI se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

### **Article 3 : Obligations et responsabilité du CLIENT**

3.1 Le matériel, les logiciels et les données du CLIENT ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du CLIENT. Le CLIENT reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le CLIENT est informé que les prestations d'ODIWI (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du CLIENT d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

3.2 Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le CLIENT s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, clef USB, liens de téléchargements, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. ODIWI n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le CLIENT est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations d'ODIWI à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ODIWI sont et demeurent à sa charge.

3.3 En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un CLIENT, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations seront stoppés. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité d'ODIWI pour être déposé auprès des services de police compétents. ODIWI pourra poursuivre en justice par un dépôt de plainte le CLIENT propriétaire de ces données illégales.

### **Article 4 : Cas particuliers**

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, ODIWI ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du CLIENT.

4.1 Ne seront pas pris en charge :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique ;
- les logiciels spécialisés professionnels (Autocad, Adobe Photoshop, CIEL, SAGE, etc....) ;
- les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à Microsoft Windows dont les recommandations de Microsoft Corporate auraient été signalées ;
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2012 ;
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide ;
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc....) ;
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc....) ;
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française ;
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère ou écran par exemple) ;

4.2 Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- les systèmes d'exploitation autres que MS Windows Vista, 7, 8 ou ultérieure (distribution GNU/Linux, Mac OS et autres systèmes d'exploitation alternatifs) ;
- les systèmes d'exploitation pour serveur autre que MS Windows Server 2003 ou ultérieur ;
- les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non-standard : châssis en bois par exemple, etc....) ;

- dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android, etc....) ;

- données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash, etc....) ;
- les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo) ;
- l'extraction, l'importation ou le travail dans une base de données (contacts Outlook, contacts Gmail, SQL, Oracle, etc....) ;
- la récupération de contrat de maintenance (matériel, site internet ou applicatif).

### **Article 5 : Tarifs**

5.1 Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par ODIWI sont par courriel à l'adresse [contact@odiw.com](mailto:contact@odiw.com), par téléphone au 02 28 01 99 22, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : ODIWI SAS, 5 Impasse de la Hache 44470 CARQUEFOU. Les tarifs, exprimés en euro toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au CLIENT et validés d'un commun accord entre le CLIENT et ODIWI avant toute intervention.

5.2 Toute intervention par ODIWI donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est disponible par courriel à l'adresse [contact@odiw.com](mailto:contact@odiw.com).

5.3 En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, ODIWI s'engage à en informer le CLIENT, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, ODIWI facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.4 Toute prestation commandée par le CLIENT est, dès cet instant, réputée acquise. Au cas où le CLIENT refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, ODIWI pourra facturer en totalité ladite prestation en cas de désaccord d'indemnité suffisante.

5.5 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le CLIENT ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le CLIENT s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

5.6 Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en entreprise, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), ODIWI ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le CLIENT a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au CLIENT.

5.7 Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la SAS ODIWI.

### **Article 6 : Conditions et modalités de paiement**

6.1 Le règlement par le CLIENT bénéficiaire d'une prestation d'ODIWI est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par ODIWI : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre d'ODIWI et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au CLIENT, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.2 Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 30% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation, sauf accord contractuel. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 Avant la mise en œuvre de toute prestation, ODIWI se réserve le droit de demander au CLIENT des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. ODIWI se réserve le droit de

répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le CLIENT devra régler une pénalité calculée à un taux annuel de 12%, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

6.5 Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

#### **Article 7 : Renouvellement et résiliation de service**

7.1 Tout contrat est résilié de plein droit à son échéance annuelle, sauf accord contractuel (exemple : tacite reconduction). Il peut être renouvelé chaque année à échéance moyennant le versement par le CLIENT du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 5. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par ODIWI des sommes déjà versées et sera redevable du solde du contrat signé.

7.2 Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

7.3 ODIWI notifiera au CLIENT, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc...) sera ignoré et ODIWI se réserve le droit du rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par ODIWI.

#### **Article 8 : Garanties**

8.1 A l'exception d'offres promotionnelles, les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par ODIWI sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le CLIENT après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, ODIWI décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas ODIWI quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 7.1.

8.3 La production conçue par ODIWI sont des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire. ODIWI déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultants d'une mauvaise utilisation du CLIENT, d'une modification du CLIENT sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du CLIENT.

8.4 Les produits commercialisés par ODIWI disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le CLIENT devra donc contacter directement ODIWI, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. ODIWI refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le CLIENT bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

8.5 Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez ODIWI ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue et assemblée par un technicien d'ODIWI ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie « ODIWI » valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le CLIENT est libre de contacter ODIWI, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

#### **Article 9 : Réserve de propriété**

9.1 Conformément à la loi du 3 juillet 1985, ODIWI reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le CLIENT de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, ODIWI est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au CLIENT qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré, sauf accord contractuel. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

#### **Article 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité**

10.1 ODIWI informe le CLIENT que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation CLIENT, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par ODIWI. Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le site internet d'ODIWI ainsi que l'utilisation des données personnelles du CLIENT ont fait l'objet d'une déclaration préalable enregistrée sous le numéro 1532775, auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté. Le CLIENT dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de la ODIWI à l'adresse 5 Impasse de la Hache 44470 Carquefou ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

10.2 ODIWI s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du CLIENT et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

10.3 RGPD

#### **Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations**

11.1 Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au CLIENT de se rapprocher de la direction ODIWI afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social d'ODIWI.

11.2 Toute réclamation concernant les services fournis par ODIWI doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant au numéro et date de la facture d'achat, au numéro CLIENT, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

11.3 Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le CLIENT à ODIWI n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

#### **Article 12 : Validité des modes de communication et archivages des contrats**

12.1. Sauf lorsqu'un formalisme spécifique est expressément imposé, le CLIENT reconnaît la validité et la valeur probante des courriers électroniques (courriels) échangés avec ODIWI dans le cadre de l'exécution du contrat et leur attribue la même valeur qu'un courrier postal.

12.2. ODIWI archive les contrats pendant une durée de dix ans. Le CLIENT peut accéder aux contrats auxquels il a souscrit en faisant la demande par écrit à l'adresse suivante : contact@odiwi.com.

#### **Article 13 : Limitation des échanges sur les modifications fonctionnelles, graphiques, contenues dans le cadre d'une réalisation d'une prestation informatique**

13.1 Sauf formalisme et accord bipartite, les échanges, modifications fonctionnelles, graphiques, contenues, sont limités à 2 (deux) échanges après acceptation du cahier des charges.

Tout échange ou modification en dehors de ce cadre sera facturable, ou donnera lieu d'un avenant au contrat. La gestion de la limitation des échanges s'effectuera en bon père de famille.

#### **Article 14 : Droit de Diffusion**

ODIWI se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le CLIENT comme référence dans le strict cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité. Toute réserve au droit de publicité devra être notifiée et négociée avant la signature du devis et mentionnée sur la facture.

#### **Article 15 : La responsabilité d'ODIWI ne pourra être engagé :**

- En cas d'interruption temporaire d'un service pour maintenance ;
  - Si le CLIENT n'a pas respecté les prérequis techniques proposés par ODIWI ;
  - En cas d'altération des données antérieurement aux sauvegardes effectuées par ODIWI, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du CLIENT ou de toute faute ou négligence du CLIENT ou de l'un de ses préposés altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par ODIWI ;
  - En cas de détérioration ou de dysfonctionnement des matériels ou logiciels installés chez le CLIENT ou de rupture de la connexion internet entre ODIWI et le CLIENT ou de modification par le CLIENT, sans avis préalable à ODIWI, de son environnement informatique ou de ses matériels empêchant la sauvegarde ou encore en cas de tout élément extérieur indépendant de sa volonté tel que, non limitativement, sinistre, panne électrique, connexion impossible ;
  - En cas de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers ;
  - En cas de force majeure, étant précisé que tout évènement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure ;
- ODIWI ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou encore de la perte subie du fait de l'exécution des présentes, que ce soit en intervention atelier ou sur le(s) site(s) du CLIENT, ou à distance.

#### **Article 16 : limite de l'indemnisation :**

En tout état de cause, la responsabilité d'ODIWI :  
- en cas de perte ou d'altération de données sauvegardées ou restaurées ;  
- en cas de non-respect des délais de programmation et/ou livraison.  
sera limitée au montant total des sommes versées par le CLIENT à ODIWI au titre du présent contrat. Il est ici rappelé que le CLIENT doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre ODIWI.

**Siège social :** 5 Impasse de la HACHE 44470 Carquefou  
Tél. : 02 28 01 99 22 -- contact@odiwi.com - www.odiwi.com  
ODIWI, Société par Actions Simplifiée, au capital de 78 350 euros, immatriculée au RCS de Nantes B 750 787 061