CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

complit

Version du **20 octobre 2026**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

complit, société par actions simplifiée (SAS) au capital de **55 600** euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro **104 360 813**, SIRET n° **104 360 813 00018**, numéro de TVA intracommunautaire : **FR13104360813**, dont le siège social est situé au 122 rue Amelot, 75011 Paris, représentée par Monsieur Baptiste Franchina, en qualité de Président,

ci-après dénommée « complit » ou « le Prestataire »,

d'une part,

et le **Client**, tel que défini à l'article 1 des présentes,

d'autre part,

ci-après désignées individuellement ou collectivement la ou les « Partie(s) ».

Article 1 — Définitions

Les termes utilisés avec une majuscule dans les présentes CGV, au singulier comme au pluriel, ont la signification suivante :

« Abonnement » : désigne toute prestation à exécution successive rémunérée par un forfait mensuel, trimestriel ou annuel, selon ce qui est indiqué sur le Bon de Commande, dans les domaines des réseaux informatiques, de l'audiovisuel professionnel, des télécommunications, de l'infogérance, de la sécurité informatique, de la connectivité, des licences en mode SaaS (Software as a Service) et des solutions Cloud.

« Bon de Commande » : désigne le document établi par complit sur la base des besoins exprimés par le Client, décrivant la nature, le périmètre, le prix, la durée et les conditions d'exécution des Prestations commandées. Le Bon de Commande est transmis au Client sous forme dématérialisée au format PDF par courrier électronique. Le Bon de Commande vaut proposition commerciale.

« Client » : désigne le professionnel (personne physique ou personne morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle) qui a signé le Bon de Commande sous forme imprimée ou via une signature électronique.

« Contrat » : désigne l'ensemble formé par les présentes CGV, le Bon de Commande signé par le Client et, le cas échéant, le Contrat-cadre.

« Contrat-cadre » : désigne le contrat négocié entre complit et le Client, établissant les conditions générales de leur collaboration sur une durée déterminée. Le Contrat-cadre, s'il est signé, prime sur tout autre document, y compris le Bon de Commande et les CGV.

« Données Personnelles » : désigne toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

« Force Majeure » : désigne tout événement échappant au contrôle des Parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil.

« Grille Tarifaire » : désigne le document annexé au Bon de Commande ou communiqué au Client, détaillant les tarifs journaliers par profil d'intervenant et les taux de majoration applicables.

« Informations » : désigne les données (y compris les Données Personnelles), informations, documents et contenus fournis par le Client à complit en vue de l'exécution des Prestations.

« Licences Tierces » : désigne les licences logicielles éditées par des tiers (notamment Cisco, Microsoft, Google, et tout autre éditeur) revendues par complit au Client, soumises aux conditions d'utilisation de l'éditeur concerné.

« Parties » : désigne complit et le Client.

« Portail SaaS » : désigne la plateforme en ligne accessible à l'adresse saas.complit.fr, permettant au Client de commander des Licences Tierces, de souscrire des services, de suivre ses interventions et de gérer son parc et ses abonnements.

« Prestations » : désigne l'ensemble des services et fournitures réalisés par complit pour le compte du Client, tels que définis dans le Bon de Commande, pouvant inclure notamment : conception, installation et maintenance de réseaux informatiques ; audiovisuel professionnel ; infogérance et services managés ; connectivité ; revente de Licences Tierces ; vente et location de matériel.

« Réglementation sur les Données Personnelles » : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi Informatique et Libertés), la directive 2002/58/CE du 12 juillet 2002 modifiée, ainsi que tout texte européen ou national qui viendrait les amender ou les compléter.

Article 2 — Objet et champ d'application

2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles complit fournit au Client des Prestations de services informatiques et audiovisuels, vend ou loue du matériel, et revend des Licences Tierces.

2.2. Les Prestations de complit s'adressent exclusivement à des professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. Le Client déclare avoir cette qualité au moment de la signature du Bon de Commande. Les dispositions du Code de la consommation relatives à la protection des consommateurs ne s'appliquent pas aux relations régies par les présentes CGV, sous réserve des dispositions de l'article 4.5 ci-après.

2.3. Les conditions générales d'achat du Client ne sont pas applicables, sauf stipulations particulières expressément convenues par écrit entre les Parties.

2.4. Les CGV sont applicables à l'ensemble des Prestations fournies par complit, qu'elles soient réalisées sur site, à distance ou via le Portail SaaS.

Article 3 — Documents contractuels et hiérarchie

3.1. Le Contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le Contrat-cadre, s'il est signé ;
- Le ou les Bon(s) de Commande signé(s) par le Client ;
- Les présentes CGV.

3.2. En cas de contradiction entre les stipulations de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

3.3. Le Contrat exprime l'intégralité des accords intervenus entre les Parties. Il annule et remplace tout échange ou engagement oral ou écrit préalable.

Article 4 — Formation du contrat

4.1. Sur demande du Client, complit établit un Bon de Commande définissant notamment la nature et le périmètre des Prestations, le prix hors taxes, la durée, le calendrier d'exécution et, le cas échéant, les livrables attendus.

4.2. À compter de la date d'émission du Bon de Commande, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires pour donner son accord à complit, sous réserve de stipulations particulières indiquées sur le Bon de Commande. Pour manifester son accord, le Client doit retourner à complit le Bon de Commande dûment signé par une personne habilitée, par courrier électronique ou par voie postale. À défaut d'acceptation dans ce délai, la proposition commerciale est caduque.

4.3. En signant le Bon de Commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV dans leur intégralité et les accepter sans réserve. Le Client déclare et garantit avoir la capacité juridique de contracter et, s'il représente une personne morale, être dûment habilité à engager celle-ci.

4.4. L'exécution des Prestations ne débute qu'après réception du Bon de Commande signé par le Client et du paiement par le Client conformément à l'article 7, sauf conditions particulières de paiement définies dans le Bon de Commande.

4.5. Le Client professionnel ne dispose pas d'un droit de rétractation. Toutefois, conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, le Client qui est une personne physique employant cinq salariés au plus et dont la commande a été signée hors établissement et n'entre pas dans le champ de son activité principale, peut bénéficier d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la signature du Bon de Commande. Ce droit s'exerce par l'envoi du formulaire-type de rétractation mis à disposition par complit. Le Client qui demande l'exécution des Prestations avant l'expiration de ce délai reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation.

4.6. Toute demande de Prestation supplémentaire non prévue dans le Bon de Commande initial devra faire l'objet d'un Bon de Commande complémentaire signé par le Client dans les mêmes conditions.

4.7. Une fois le Contrat formé, aucune annulation, même partielle, ou report de commande ne peut intervenir à l'initiative du Client sans l'accord exprès et écrit de complit. En tout état de cause, une

commande annulée du fait du Client ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement des sommes déjà versées.

Article 5 — Commandes de Licences via le Portail SaaS

5.1. Le Portail SaaS accessible à l'adresse saas.complit.fr permet au Client de commander en ligne des Licences Tierces (notamment Cisco Meraki, Cisco Webex, Google Meet Hardware et tout autre éditeur référencé), de souscrire des services associés, de suivre ses interventions et de gérer son parc et ses abonnements.

5.2. Toute commande passée via le Portail SaaS vaut acceptation des présentes CGV et, le cas échéant, des Conditions Générales d'Utilisation du Portail SaaS. La commande est réputée ferme et définitive dès sa validation par le Client sur le Portail.

5.3. **Renouvellement automatique.** Les commandes de Licences Tierces passées via le Portail SaaS sont automatiquement renouvelées à leur échéance, pour une durée identique à la période initiale, sauf notification de non-reconduction adressée par le Client à complit au moins **soixante (60) jours calendaires** avant la date d'échéance. La notification de non-reconduction peut être effectuée via le Portail SaaS ou par courrier électronique adressé à complit.

5.4. complit informera le Client par courrier électronique de l'échéance prochaine de ses Licences Tierces au moins soixante-quinze (75) jours calendaires avant la date de renouvellement, afin de lui permettre d'exercer sa faculté de non-reconduction dans le délai prévu à l'article 5.3.

5.5. Les Licences Tierces sont soumises aux conditions d'utilisation (CLUF/EULA) de l'éditeur concerné. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions avant toute commande et s'engage à les respecter. complit ne saurait être tenue responsable des limitations, restrictions ou modifications apportées par l'éditeur à ses Licences Tierces.

5.6. Aucun droit de rétractation ne s'applique aux Licences Tierces activées ou téléchargées, conformément à la nature du produit.

Article 6 — Tarifs et conditions financières

6.1. Les prix des Prestations sont indiqués hors taxes en euros sur le Bon de Commande et les factures émises par complit. Ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de l'émission de la facture.

6.2. Les factures sont transmises par complit exclusivement sous forme dématérialisée au format PDF par courrier électronique.

6.3. **Facturation anticipée.** Les Abonnements, les Licences Tierces et les prestations à exécution successive (forfaits de connectivité, licences SaaS, infogérance, etc.) sont facturés de manière anticipée, avec un mois d'avance. À titre d'exemple, les prestations du mois de février sont facturées en janvier.

6.4. **Prestations d'ingénierie.** Les prestations d'ingénierie et d'intervention sur site sont facturées à la journée de sept (7) heures. Les tarifs journaliers sont déterminés selon le profil de l'intervenant, conformément à la Grille Tarifaire annexée au Bon de Commande. Les profils d'intervenants sont les suivants :

- Technicien
- Électricien
- Chef de projet junior
- Chef de projet senior
- Ingénieur réseau
- Ingénieur audiovisuel

6.5. **Majorations.** Les interventions réalisées en dehors des horaires ouvrables (lundi au jeudi 9h00-18h00, vendredi 9h00-17h00) font l'objet des majorations suivantes :

Plage horaire	Majoration
Heures non ouvrables (soir, avant 9h)	+ 50 %
Nuit (21h00 – 7h00), week-end, jours fériés	+ 100 %

6.6. Les prix indiqués dans le Bon de Commande ne s'appliquent qu'aux Prestations expressément prévues. Toute Prestation supplémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

6.7. Les prix sont susceptibles d'évoluer en fonction des tarifs des fournisseurs de complit, ce que le Client reconnaît et accepte.

6.8. Les frais de déplacement non expressément inclus dans le Bon de Commande (hébergement, restauration, transports) seront pris en charge par le Client, soit sous forme d'évaluation forfaitaire au moment du Bon de Commande, soit sous forme de refacturation au coût réel.

6.9. **Révision annuelle des tarifs.** Les tarifs des Abonnements et des Prestations à exécution successive sont révisables à chaque date anniversaire du Contrat. La révision est calculée sur la base de la variation de l'indice Syntec publié par la fédération Syntec-Numérique. La formule de révision applicable est la suivante : P1 = P0 × (S1 / S0), où P0 est le prix en vigueur, P1 le prix révisé, S0 l'indice Syntec en vigueur à la date de signature du Contrat et S1 l'indice publié à la date de révision. La révision annuelle ne peut être inférieure à 2 % du prix en vigueur. La révision est notifiée au Client au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet.

Article 7 — Modalités de paiement

7.1. **Échéance de paiement.** Sauf mention contraire figurant sur le Bon de Commande ou la facture, le paiement est exigible à la commande. Le Bon de Commande peut prévoir des modalités différentes, notamment :

- Un acompte à la commande et le solde à réception de facture ;
- Un règlement mensuel ou trimestriel pour les Abonnements.

7.2. **Modes de paiement.** Le Client peut régler les Prestations :

- Par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées figurent sur la facture ;
- Par prélèvement automatique SEPA ; ce mode de règlement est **obligatoire pour les Abonnements** ;
- Par carte bancaire via le Portail SaaS pour les commandes de Licences Tierces ;
- Par tout autre moyen de paiement proposé sur le Bon de Commande ou la facture.

7.3. **Prélèvement SEPA.** Le Client s'engage à signer un mandat de prélèvement SEPA au bénéfice de complit et à lui communiquer un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) comportant ses identifiants BIC et IBAN. Le Client s'engage à approvisionner son compte afin de permettre les prélèvements aux dates fixées et à informer complit sans délai de toute modification de ses coordonnées bancaires. Toute révocation du mandat de prélèvement doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception. Si le Client révoque son mandat sans fournir un nouveau moyen de paiement, complit se réserve le droit de résilier le Contrat sans délai.

7.4. **Rejet de prélèvement.** Tout rejet de prélèvement bancaire entraîne des frais fixes de cinquante euros (50 €) hors taxes par incident, en sus des intérêts de retard et frais de recouvrement éventuels.

7.5. **Pénalités de retard.** Toute somme non payée à son échéance portera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, intérêt au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €) est également due de plein droit. Si les frais de recouvrement réellement engagés dépassent ce montant, complit pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

7.6. Le paiement comptant ou anticipé n'entraîne aucun escompte, sauf condition particulière stipulée au Bon de Commande.

7.7. **Suspension pour impayé.** complit se réserve le droit, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé restée sans effet, de suspendre l'exécution de tout ou partie des Prestations jusqu'au paiement intégral des sommes dues. À défaut de régularisation dans un délai de trente (30) jours suivant la mise en demeure, complit pourra résilier le Contrat de plein droit et conserver, à titre d'indemnité, les acomptes versés par le Client.

7.8. Tout retard dans l'exécution d'une Prestation résultant d'un défaut de paiement du Client ne saurait engager la responsabilité de complit.

Article 8 — Prestations de services

8.1. complit propose au Client les prestations suivantes, dont le détail et le périmètre sont définis dans le Bon de Commande :

- **Réseau informatique** : conseil, conception, câblage, configuration, maintenance (Cisco Meraki, UniFi, solutions multisites, Wi-Fi, switching, firewalls) ;
- **Audiovisuel professionnel** : salles de visioconférence, sonorisation, murs LED, affichage dynamique ;
- **Infogérance et services managés** : gestion du poste de travail (PC et Apple), dépannage, licences, sécurité, sauvegardes ;
- **Connectivité** : fibres FTTO/FTTH, interconnexions, MPLS, réseaux privés ;
- **Revente de Licences Tierces** via le Portail SaaS.

8.2. Les prestations sont détaillées sur le site web complit.fr.

8.3. **Horaires d'intervention.** Sauf disposition particulière stipulée au Bon de Commande, les interventions techniques ont lieu en jours ouvrables, du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi

de 9h00 à 17h00. Des interventions en dehors de ces horaires peuvent être demandées par le Client, sous réserve des majorations prévues à l'article 6.5.

8.4. **Annulation d'intervention.** L'annulation d'une intervention programmée est gratuite si elle est notifiée à complit au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. En cas d'annulation tardive (moins de 48 heures), la prestation est facturée à 100 %. En cas d'impossibilité d'accès aux locaux du Client le jour de l'intervention, des pénalités de trois cents euros (300 €) hors taxes seront appliquées.

Article 9 — Vente et location de matériel

9.1. complit peut être amenée à vendre ou louer du matériel informatique, de téléphonie ou d'audiovisuel au Client, et à procéder à sa configuration et son installation. Le Bon de Commande mentionne les conditions, tarifs, dates et délais de livraison, ainsi que les spécifications techniques requises.

9.2. **Livraison et transfert des risques.** Sauf conditions particulières au Bon de Commande, le Client prend à sa charge les frais et les risques du transport des marchandises.

9.3. **Vérification à réception.** Il appartient au Client de vérifier les marchandises au moment de leur réception et de formuler immédiatement toutes réserves utiles auprès du transporteur dans les conditions de l'article L. 133-3 du Code de commerce (réserves sur récépissé, confirmées par lettre recommandée dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés), et d'en notifier copie à complit dans les meilleurs délais. Toute réclamation relative à la non-conformité d'une livraison doit être notifiée à complit par écrit dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception.

9.4. **Réserve de propriété.** Par dérogation aux dispositions de l'article 1583 du Code civil, complit conserve la propriété du matériel vendu jusqu'au paiement intégral du prix par le Client. Le défaut de paiement autorise complit à exiger la restitution du matériel. Le versement d'un acompte n'autorise en aucun cas l'accès du Client à une quelconque forme de propriété.

9.5. **Garantie.** En cas de produits défectueux, non conformes ou manquants, la responsabilité de complit est limitée au remplacement des produits concernés, sous réserve des conditions du service après-vente (SAV) du constructeur, complit n'étant que revendeur agréé. Les frais de renvoi du matériel au SAV du constructeur sont à la charge exclusive du Client.

9.6. **Exclusions de garantie.** La garantie est exclue dans les cas suivants :

- Vice de fonctionnement résultant d'une manipulation effectuée sans précaution par le Client ;
- Fonctionnement défectueux résultant de l'usure normale, d'un usage non conforme à la destination du bien, d'une négligence ou d'un défaut d'entretien ;
- Cas de Force Majeure ;
- Entreposage dans des conditions anormales ou incompatibles avec la nature des produits.

Article 10 — Services managés et infogérance

10.1. Lorsque le Client souscrit à des services managés ou d'infogérance, complit assure la gestion et l'exploitation du système informatique du Client, incluant une maintenance préventive et corrective, une assistance, une surveillance et une administration des réseaux et systèmes d'information et un support technique, selon les conditions définies au Bon de Commande.

10.2. **Disponibilité du support.** Sauf disposition particulière, complit garantit la disponibilité de son service commercial et de son support technique du lundi au jeudi de 9h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 17h00. Le support technique n'est accessible qu'aux Clients ayant souscrit un Abonnement incluant cette prestation.

10.3. **Délai de prise en charge.** Le délai de prise en compte des défaillances signalées par le Client est de quatre (4) heures ouvrables maximum à compter de la notification par le Client.

10.4. **Sauvegardes.** Sauf dispositions particulières au Bon de Commande, le Client est entièrement responsable de la sauvegarde de ses Informations. Le Client doit s'assurer, avant toute intervention de complit sur son matériel ou ses logiciels, d'avoir effectué une sauvegarde complète et vérifiable sur un support externe. Lorsque le Client confie à complit une prestation de sauvegarde, il doit veiller au respect des prérequis techniques, notamment une connexion Internet adéquate.

10.5. **Prêt de matériel.** Lorsque complit assure le prêt de matériel informatique dans le cadre d'une prestation de maintenance, le Client en est responsable pendant toute la durée du prêt et s'engage à le restituer en état. À défaut, le Client devra indemniser complit du préjudice subi.

Article 11 — Durée et renouvellement

11.1. **Prestations ponctuelles.** Le Contrat portant sur des Prestations ponctuelles est conclu pour la durée mentionnée sur le Bon de Commande.

11.2. **Abonnements.** Le Contrat portant sur des Prestations à exécution successive (Abonnements) est conclu pour une durée minimale de douze (12) mois à compter de la date de début des Prestations, sauf mention contraire sur le Bon de Commande. À l'issue de la période initiale, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois.

11.3. **Préavis de résiliation.** Chaque Partie peut s'opposer au renouvellement en notifiant l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'échéance annuelle du Contrat.

11.4. **Licences Tierces.** Le renouvellement des Licences Tierces commandées via le Portail SaaS est régi par l'article 5.3 des présentes CGV (renouvellement automatique, délai de prévenance de 60 jours calendaires).

Article 12 — Résiliation

12.1. **Résiliation pour manquement.** Tout manquement de l'une des Parties à ses obligations contractuelles autorise l'autre Partie à résilier le Contrat de plein droit, si la Partie défaillante n'y remédie pas dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de tous dommages et intérêts.

12.2. **Résiliation pour impayé.** Les conditions de résiliation pour défaut de paiement sont prévues à l'article 7.7 des présentes CGV.

12.3. **Résiliation anticipée par le Client.** En cas de résiliation anticipée du Contrat à l'initiative du Client pendant la période d'engagement, le Client est redevable de l'intégralité des sommes restant dues au titre de la période d'engagement en cours, ainsi que d'une indemnité compensatrice égale à dix pour cent (10 %) du montant restant dû, destinée à compenser le préjudice subi par complit du fait de cette résiliation anticipée.

12.4. **Effets de la résiliation.** En cas de résiliation du Contrat, le Client est redevable du prix des Prestations déjà réalisées, au prorata du temps passé. complit restituera au Client, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de résiliation, l'ensemble des Informations fournies par le Client, et détruira les copies conservées sur ses systèmes, sous réserve des obligations légales de conservation.

Article 13 — Obligations du Client

13.1. Le Client s'engage à :

- Décrire de façon détaillée et intelligible ses besoins, incluant les objectifs recherchés, les aspects financiers et techniques de ses projets, et les délais souhaités ;
- S'informer auprès de complit des prérequis techniques pour chaque Prestation ;
- Collaborer de bonne foi avec complit et lui fournir l'ensemble des Informations pertinentes ;
- Assurer l'accès à ses locaux ou à tout lieu où la Prestation doit être réalisée, et s'assurer que l'environnement technique (réseau, alimentation électrique, etc.) est compatible avec les Prestations demandées ;
- Garantir l'exactitude, l'intégralité et la légalité des Informations qu'il fournit ;
- Régler les sommes dues à complit conformément aux dispositions des présentes CGV.

13.2. En cas de manquement du Client à ses obligations, complit se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Contrat dans les conditions visées aux articles 7.7 et 12.1 des présentes. Si ce manquement cause un dommage à complit ou à des tiers, le Client en supportera seul les conséquences financières.

13.3. En cas d'annulation ou de report des Prestations en cours de réalisation, le Client s'engage à régler le prix du matériel déjà commandé ainsi que le prix des Prestations déjà réalisées, au prorata du temps passé.

13.4. Le Client est responsable du respect des législations applicables à son activité et garantit complit contre tout recours de tiers lié aux Informations fournies.

Article 14 — Obligations et responsabilité de complit

14.1. complit s'engage à mettre à la disposition du Client ses ressources, compétences et expérience dans les domaines des réseaux informatiques, de l'audiovisuel professionnel, de l'infogérance et de la connectivité, nécessaires à la bonne exécution des Prestations. complit est tenue, en sa qualité de prestataire informatique, à une obligation de conseil à l'égard du Client. Cette obligation de conseil est une obligation de moyens, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

14.2. complit pourra refuser d'exécuter ou interrompre une Prestation si le Client ne se conforme pas aux recommandations qui lui sont prodiguées.

14.3. **Limitation de responsabilité.** complit ne sera responsable que des dommages directs subis par le Client et résultant de l'inexécution de ses obligations. La responsabilité de complit est plafonnée au montant total des sommes versées par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur.

14.4. complit ne saurait en aucun cas être tenue responsable :

- Des dommages résultant du fait du Client, du fait d'un tiers ou d'un cas de Force Majeure ;
- Des dommages indirects, incluant de manière non limitative : pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, de bénéfices, de données, d'opportunités, préjudices d'image ou de réputation, cessation d'activité ;
- Des interruptions de service imputables aux fournisseurs tiers (opérateurs télécoms, éditeurs SaaS, constructeurs, etc.).

14.5. Dans l'hypothèse où l'exécution des Prestations impliquerait l'exploitation de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, complit en informera le Client préalablement et pourra, à sa demande, négocier les cessions ou concessions de droits nécessaires.

14.6. **Prescription.** Aucune action judiciaire ou réclamation ne pourra être engagée par le Client à l'encontre de complit plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

Article 15 — Force Majeure

15.1. Aucune Partie ne sera tenue responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles si cette inexécution résulte d'un cas de Force Majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment considérés comme des cas de Force Majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence : les catastrophes naturelles, les épidémies et pandémies, les guerres, les attentats, les incendies, les grèves générales, les décisions gouvernementales ou réglementaires empêchant l'exécution, les pannes généralisées des réseaux de télécommunications ou d'électricité.

15.2. La Partie affectée doit notifier l'autre Partie dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement.

15.3. L'exécution des obligations de la Partie affectée est suspendue pendant la durée de l'événement de Force Majeure, sans que cette suspension puisse donner lieu à indemnisation. Si l'événement de Force Majeure se prolonge au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours, chaque Partie pourra résilier le Contrat de plein droit, par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité de part ni d'autre.

Article 16 — Assurances

16.1. complit a souscrit auprès de Hiscox SA (succursale française), sise 49 avenue de l'Opéra, 75002 Paris, une police d'assurance responsabilité civile professionnelle n° HA RCP2044708 couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, causés aux tiers et au Client dans le cadre de l'exécution des Prestations, à hauteur d'un million d'euros (1 000 000 €) par sinistre et par année d'assurance. La garantie est applicable dans le monde entier, à l'exclusion des États-Unis d'Amérique et du Canada. complit s'engage à maintenir cette police, ou toute police équivalente, en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

16.2. complit s'engage à fournir au Client, à première demande, une attestation d'assurance en cours de validité.

16.3. Le Client s'engage également à maintenir les assurances nécessaires à la couverture de son activité, de ses locaux et de son matériel, notamment pendant les interventions de complit.

Article 17 — Propriété intellectuelle

17.1. Le Client autorise complit à copier, stocker, adapter et utiliser l'ensemble des Informations fournies par le Client, aux seules fins de l'exécution des Prestations. Le Client garantit complit contre tout recours de tiers relatif auxdites Informations.

17.2. Les outils, méthodes, logiciels et savoir-faire développés ou utilisés par complit dans le cadre de l'exécution des Prestations restent la propriété exclusive de complit, sauf stipulation contraire au Bon de Commande.

Article 18 — Confidentialité et références commerciales

18.1. Chaque Partie s'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations, données et documents de quelque nature que ce soit transmis par l'autre Partie ou dont elle a eu connaissance dans le cadre du Contrat, et à ne les utiliser qu'aux fins d'exécution du Contrat. Les Parties prendront toutes les mesures nécessaires auprès de leur personnel et de leurs sous-traitants pour assurer le respect de cette obligation.

18.2. Les obligations de confidentialité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant deux (2) ans après son expiration, quelle qu'en soit la cause.

18.3. **Références commerciales.** complit est autorisée à faire état de sa collaboration avec le Client sur son site internet (complit.fr), dans sa signature email et dans toute documentation commerciale, pendant la durée du Contrat et pendant deux (2) ans après son expiration. À cette seule fin, complit est autorisée à utiliser et reproduire les marques et/ou logos du Client. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment par notification écrite.

Article 19 — Données personnelles

19.1. Rôles des Parties

Dans le cadre de la fourniture des Prestations, complit intervient en qualité de sous-traitant du Client, qui est le responsable de traitement des Données Personnelles au sens de la Réglementation sur les Données Personnelles. complit traitera les Données Personnelles fournies par le Client aux seules fins de réalisation des Prestations.

19.2. Catégories de données traitées

Les catégories de Données Personnelles traitées par complit pour le compte du Client sont principalement :

- Données d'identité et de contact (nom, prénom, adresse email, téléphone) ;
- Données de connexion (adresse IP, journaux de connexion, géolocalisation).

En fonction des Informations du Client, complit pourra être amenée à prendre des mesures particulières pour la protection des données sensibles (données de santé notamment).

19.3. Obligations du Client

Le Client, en tant que responsable de traitement, garantit que les Données Personnelles qu'il confie à complit sont traitées conformément à la Réglementation sur les Données Personnelles. Il s'engage notamment à :

- Documenter par écrit ses instructions concernant le traitement des Données Personnelles ;
- Répondre aux interrogations de complit sur les modalités de traitement ;
- Tenir compte des conseils de complit sur le respect de la Réglementation ;
- Informer promptement complit de toute faille de sécurité ;
- Superviser le traitement effectué pour son compte par complit.

19.4. Obligations de complit

complit, en tant que sous-traitant, s'engage à :

- Traiter les Données Personnelles exclusivement selon les instructions du Client et pour les finalités définies ;
- Informer immédiatement le Client si une instruction constitue, selon complit, une violation de la Réglementation ;
- Garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles traitées ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire ;
- En cas de transfert de Données Personnelles hors de l'Union européenne imposé par la législation applicable, en informer le Client préalablement.

19.5. Sous-traitants ultérieurs

La liste des sous-traitants ultérieurs est publiée et tenue à jour sur la page complit.fr/rgpd. Le Client donne à complit une autorisation générale de recourir à de nouveaux sous-traitants ultérieurs. complit informera le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitant ultérieur en lui adressant une notification écrite ou par mise à jour de la page susmentionnée, au moins trente (30) jours avant la prise d'effet du changement. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de cette information pour s'opposer, par écrit et de manière motivée, au recours au nouveau sous-traitant ultérieur. À défaut d'objection dans ce délai, le Client est réputé avoir accepté le nouveau sous-traitant. En cas d'objection légitime, les Parties se rapprocheront de bonne foi pour rechercher une solution alternative ; à défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, chaque Partie pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans indemnité. complit fera respecter par tout sous-traitant ultérieur les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles qui lui incombent en vertu des présentes. complit demeure pleinement responsable, à l'égard du Client, de l'exécution par ses sous-traitants ultérieurs de leurs obligations.

19.6. Information des personnes concernées

Si les Données Personnelles sont collectées par le Client, il lui appartient de fournir l'information aux personnes concernées conformément à la Réglementation.

19.7. Droits des personnes concernées

complit assiste le Client pour répondre aux demandes d'exercice des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Lorsque les personnes concernées adressent directement leurs demandes à complit, celle-ci les transmet sans délai au Client.

19.8. Notification des violations

complit notifie par écrit au Client toute violation de Données Personnelles dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile pour permettre au Client de prendre les mesures appropriées et, si nécessaire, de notifier la violation à l'autorité de contrôle compétente.

19.9. Analyse d'impact et consultation préalable

complit s'engage à assister le Client, en tant que de besoin, pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données et pour la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

19.10. Mesures de sécurité

complit s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires, incluant a minima :

- Authentification des utilisateurs (mot de passe individuel, authentification multi-facteurs) ;
- Gestion des habilitations et des accès ;
- Sauvegarde des données ;
- Sécurisation des échanges de données (protocoles chiffrés) ;
- Sécurité des locaux et des serveurs ;
- Mesures de continuité d'activité ;
- Journalisation et traçabilité des accès.

19.11. Sort des données en fin de contrat

Au terme du Contrat, complit s'engage, selon les instructions du Client, à supprimer l'ensemble des Données Personnelles traitées pour son compte et/ou à les lui restituer, sous réserve des obligations légales de conservation. La destruction sera attestée par écrit.

19.12. Communication des coordonnées du DPO

Les Parties s'engagent à se communiquer mutuellement les coordonnées de leur délégué à la protection des données, si elles en ont désigné un.

19.13. Audits

complit s'engage à mettre à disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et à permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un auditeur mandaté.

Article 20 — Réversibilité

20.1. En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, complit s'engage à assister le Client dans la transition vers un nouveau prestataire ou vers une gestion internalisée, pendant une période de trente (30) jours à compter de la date de fin effective du Contrat.

20.2. Cette assistance comprend notamment :

- La restitution de l'ensemble des Informations, données et accès détenus par complit pour le compte du Client ;
- La fourniture de la documentation technique nécessaire à la reprise des services ;
- La coopération raisonnable avec le Client ou son nouveau prestataire.

20.3. Les données sont restituées dans un format standard et exploitable. À l'issue de la période de réversibilité, complit détruira l'ensemble des copies des données du Client et en attestera par écrit.

20.4. Les prestations de réversibilité sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur à la date de la résiliation, sauf disposition contraire prévue au Bon de Commande.

Article 21 — Erreur manifeste de prix

21.1. Si une erreur manifeste est constatée sur le prix d'un produit ou d'une Prestation (par exemple, un prix dérisoire résultant d'une erreur de saisie, ou un prix manifestement disproportionné par rapport à la valeur du bien ou du service), complit pourra annuler la commande concernée après en avoir informé le Client. Le Client ne saurait se prévaloir d'une telle erreur pour exiger l'exécution du Contrat au prix erroné.

Article 22 — Stipulations diverses

22.1. Indépendance des Parties

Les Parties agissent en toute indépendance l'une de l'autre. Le Contrat ne crée entre elles aucune société de fait, société en participation, mandat de représentation ou solidarité à l'égard de leurs créanciers respectifs.

22.2. Divisibilité des clauses

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, elle sera réputée non écrite. Les autres stipulations resteront en vigueur. Les Parties s'engagent, en tant que de besoin, à se rapprocher pour remplacer la clause nulle par une clause valide, aussi proche que possible dans son esprit.

22.3. Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations ne saurait valoir renonciation à l'obligation en cause ni constituer une renonciation aux droits résultant du Contrat.

22.4. Modification des CGV

Les présentes CGV sont modifiables à tout moment par complit en raison d'une évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle, technique ou liée à son activité. Toute modification sera notifiée au Client avec un préavis de trente (30) jours et prendra effet pour toute commande postérieure à la notification. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de signature du Bon de Commande.

22.5. Contrat-cadre

La signature d'un Contrat-cadre entre complit et le Client est soumise à des conditions spécifiques définies dans les conditions commerciales de complit, incluant des frais juridiques de mise en place. Les conditions du Contrat-cadre prévalent sur les présentes CGV et le Bon de Commande conformément à la hiérarchie définie à l'article 3.

22.6. Cession

Le Client ne pourra céder le Contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit de complit. complit pourra librement céder le Contrat à toute société de son groupe ou à tout cessionnaire de son fonds de commerce ou de la branche d'activité concernée.

Article 23 — Règlement des litiges

23.1. **Résolution amiable.** En cas de différend entre les Parties, celles-ci s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de soixante (60) jours à compter de la réception d'une notification écrite adressée par l'une d'elles.

23.2. **Médiation obligatoire.** À défaut de résolution amiable, les Parties s'engagent, avant toute saisine d'une juridiction, à soumettre leur différend à un médiateur désigné d'un commun accord ou, à défaut d'accord sur la désignation du médiateur dans un délai de quinze (15) jours, désigné par le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP). La médiation est menée conformément au règlement de médiation du CMAP. Les frais de médiation sont partagés à parts égales entre les Parties.

23.3. **Compétence juridictionnelle.** À défaut de résolution par la médiation, tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, même en cas de référé, de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 24 — Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit français et interprété conformément à celui-ci.