



Cybersécurité, matériel & services informatiques

**Prix, proximité,  
protection**

## Conditions Générales de Ventes et Services

### RESPELIDO I.T.

**Informations sur l'entreprise :**

- **Nom ou dénomination sociale :** Respelido I.T.
- **Adresse du siège social :** 695 chemin André Malraux, 83136 Garéoult, France.
- **Numéro SIRET/SIREN :** 94319551100010 / 943195511
- **Coordonnées (email, téléphone) :** [contact@respelido-it.fr](mailto:contact@respelido-it.fr) / +33609372347
- **Slogan :** « Like a Gimmick » / en français : « L'astuce informatique ».
- **Les horaires d'ouverture de la société sont :** 8H30-12H / 13H30-17H du lundi au vendredi, hors option de maintenance 7j/7

### **Description des produits ou services :**

- **Caractéristiques détaillées des produits ou services proposés :** Nous proposons des solutions informatiques, bureautiques, accessoires et services additionnels afin d'assister les professionnels dans la prospérité de leur entreprise : l'audit, le conseil, la vente, la maintenance, la cybersécurité, les réseaux sociaux, l'intelligence artificielle (IA) et tout ce qui peut graviter autour du domaine de la tech.
- **Prix et modalités de calcul des prix :** Les tarifs sont déterminés par l'actualité, l'évolution des cours du marché informatique, l'étude de la concurrence, les frais inhérents au coût de la structure et les frais annexes. Les prix s'entendent H.T. avec un engagement correspondant à la catégorie de l'offre choisie. A toutes fins utiles, les mentions de « maintenance » dans les présentes conditions générales de ventes et de services s'entendent « Hors coût des pièces » dès lors que le produit acquis par l'intermédiaire de Respelido I.T. n'entre plus dans le délai légal de garantie de conformité.
- **Zones géographiques couvertes :** Nous proposons nos produits et services sur le territoire de l'Agglomération Provence Verte (28 communes : Bras, Brignoles, Camps-la-source, Carcès, Châteauvert, Correns, Cotignac, Entrecasteaux, Forcalqueiret, Garéoult, La Celle, La Roquebrussanne, Le Val, Mazaugues, Méounes, Montfort sur Argens, Néoules, Nans les Pins, Ollières, Plan d'Aups, Pourcieux, Pourrières, Rocbaron, Rougiers, Saint-Maximin la Sainte-Baume, Sainte-Anastasie, Tourves, Vins-sur Caramy) et villes limitrophes (jusqu'au secteur Toulonnais, Hyérois pour la partie Sud, du Luc-en-Provence à l'Est, pour d'autres secteurs, nous contacter pour étude de faisabilité).

### **Formules d'abonnement et services associés**

**3 catégories d'offres sont proposées par la société Respelido I.T. :**

***Chacune d'entre elles permet l'accession à l'achat de matériel Multimédia, à prix coûtant, présent au sein du catalogue de Respelido I.T.***

***L'achat à prix coûtant, c'est-à-dire au prix fournisseur acheté par Respelido I.T. s'effectue dans la limite du plafond spécifié de la formule choisie. Le montant des achats n'est pas inclus dans le tarif mensuel des formules.***

## 1- Par Abonnement

- **Formule 1 (Buy-Pack)**

- Description des services inclus :
  - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 1000€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
  - Eco-Participation
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
  - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
  - Enlèvement et recyclage des emballages
  - Option Parrainage
- Tarifs : 24,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 12 mois
- En option :
  - Configuration
  - Prêt matériel
  - Assemblage sur mesure des PC
  - Nettoyage postes (physique et logiciel)
  - Formation
  - Audit complet
  - Pentesting
  - Option revente à 3 ans
  - Maintenance
  - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
  - Transfert de données

- **Formule 2 (Start-Pack)**

- Description des services inclus :
  - Audit
  - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 1000€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
  - Eco-Participation
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
  - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
  - Enlèvement et recyclage des emballages
  - Configuration jusqu'à 2 postes
  - Maintenance jusqu'à 2 postes

- Intervention dans les 8 Heures
  - Au moins 1 visite spontanée par an assurée
  - Formation prise en mains 1H pour 2 personnes
  - Accompagnement dans la transition numérique (conseils)
  - Option Parrainage
  - Programme Fidélité
- Tarifs : 59,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 12 mois
  - En option :
    - Prêt matériel
    - Assemblage sur mesure des PC
    - Option revente à 3 ans
    - Formation complémentaire
    - Audit complet
    - Pentesting
    - Maintenance 7j/7
    - Maintenance équipement supplémentaire
    - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire
    - Intervention dans les 2 heures
    - Module carte de visite NFC
    - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux
    - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
    - Transfert de données
    - Portail Interim
    - Accès participation financière à des projets groupés avec partage des bénéfices (à partir de 36 mois d'ancienneté du contrat)
    - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn)
  - Version Start-Pack+ incluant : Infogérance à distance + Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire pour 109,9€ / mois
- **Formule 3 (Mid-Pack)**
    - Description des services inclus :
      - Audit

- Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 1500€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
  - Eco-Participation
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
  - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
  - Enlèvement et recyclage des emballages
  - Configuration jusqu'à 3 postes
  - Maintenance jusqu'à 3 postes
  - Intervention dans les 4 Heures
  - Au moins 2 visites spontanées par an assurées
  - Formation prise en mains 1H pour 3 personnes
  - Accompagnement dans la transition numérique (conseils)
  - Option Parrainage
  - Programme Fidélité
- Tarifs : 89,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 36 mois
  - En option :
    - Prêt matériel
    - Assemblage sur mesure des PC
    - Option revente à 3 ans
    - Formation complémentaire
    - Audit complet
    - Pentesting
    - Maintenance 7j/7
    - Maintenance équipement supplémentaire
    - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport quotidien et intervention si nécessaire
    - Intervention dans les 2 heures
    - Module carte de visite NFC
    - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux
    - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
    - Transfert de données
    - Portail Interim
    - Accès participation financière à des projets groupés avec partage des bénéfices (à partir de 36 mois d'ancienneté du contrat)
    - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn)
  - Version Mid-Pack+ incluant : Infogérance à distance + Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire pour 139,9€ / mois

- **Formule 4 (Advanced-Pack)**

- Description des services inclus :
  - Audit
  - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 2000€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
  - Eco-Participation
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
  - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
  - Enlèvement et recyclage des emballages
  - Configuration jusqu'à 3 postes
  - Maintenance jusqu'à 3 postes
  - Intervention dans les 3 Heures
  - Au moins 3 visites spontanées par an assurées
  - Formation prise en mains 1H pour 3 personnes
  - Accompagnement dans la transition numérique (conseils)
  - Option Parrainage
  - 3 vidéos et publications de votre travail inclus sur les 3 ans, à raison d'une par an.
  - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) avec recommandations sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn, Instagram, Facebook et TikTok)
  - Accès Marketplace (MKP) sur le site
  - Programme Fidélité
- Tarifs : 129,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 36 mois
- En option :
  - Prêt matériel
  - Assemblage sur mesure des PC
  - Option revente à 3 ans
  - Formation complémentaire
  - Audit complet
  - Pentesting
  - Maintenance 7j/7
  - Maintenance équipement supplémentaire
  - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport quotidien et intervention si nécessaire
  - Intervention dans les 2 heures
  - Module carte de visite NFC
  - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux

- Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
  - Transfert de données
  - Portail Interim
  - Accès participation financière à des projets groupés avec partage des bénéfices (à partir de 36 mois d'ancienneté du contrat)
- 
- Version Advanced-Pack+ incluant : Infogérance à distance + Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire pour 189,9€ / mois
- 
- **Formule 5 (Expert-Pack)**
    - Description des services inclus :
      - Audit
      - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 4000€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
      - Eco-Participation
      - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
      - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
      - Enlèvement et recyclage des emballages
      - Configuration jusqu'à 5 postes
      - Maintenance jusqu'à 5 postes
      - Intervention dans les 2 Heures
      - Option revente à 3 ans incluse
      - Prêt matériel si disponible
      - Au moins 4 visites spontanées par an assurées
      - Formation prise en mains 1H pour 5 personnes
      - Accompagnement dans la transition numérique (conseils)
      - Option Parrainage
      - 3 vidéos et publications de votre travail inclus sur les 3 ans, à raison d'une par an.
      - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) avec recommandations sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn, Instagram, Facebook et TikTok)
      - Accès Marketplace (MKP) sur le site
      - Portail Interim
      - Programme Fidélité

- Tarifs : 199,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 36 mois
- En option :
  - Assemblage sur mesure des PC
  - Formation complémentaire
  - Audit complet
  - Pentesting
  - Maintenance 7j/7
  - Maintenance équipement supplémentaire
  - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport quotidien et intervention si nécessaire
  - Module carte de visite NFC
  - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux
  - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
  - Transfert de données
  - Accès participation financière à des projets groupés avec partage des bénéfices (à partir de 36 mois d'ancienneté du contrat)
- Version Expert-Pack+ incluant : Infogérance à distance + Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire pour 279,9€ / mois
- **Formule 6 (Excellence-Pack)**
  - Description des services inclus :
    - Audit
    - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 5000€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
    - Eco-Participation
    - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
    - Installation : déballage du matériel, branchement et allumage
    - Enlèvement et recyclage des emballages
    - Configuration jusqu'à 9 postes
    - Maintenance jusqu'à 9 postes
    - Intervention dans les 2 Heures
    - Option revente à 3 ans incluse
    - Prêt matériel, servi en priorité si disponible
    - Au moins 4 visites spontanées par an assurées

- Formation prise en mains 1H pour 5 personnes
  - Accompagnement dans la transition numérique (conseils)
  - Option Parrainage
  - 3 vidéos et publications de votre travail inclus sur les 3 ans, à raison d'une par an.
  - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) avec recommandations sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn, Instagram, Facebook et TikTok)
  - Accès Marketplace (MKP) sur le site
  - Portail Interim
  - Programme Fidélité
- Tarifs : 299,9€ HT par mois assorti d'un engagement de 36 mois
  - En option :
    - Assemblage sur mesure des PC
    - Formation complémentaire
    - Audit complet
    - Pentesting
    - Maintenance 7j/7
    - Maintenance équipement supplémentaire
    - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport quotidien et intervention si nécessaire
    - Module carte de visite NFC
    - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux
    - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
    - Transfert de données
    - Accès participation financière à des projets groupés avec partage des bénéfices (à partir de 36 mois d'ancienneté du contrat)
  - Version Expert-Pack+ incluant : Infogérance à distance + Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport hebdomadaire et intervention si nécessaire pour 449,9€ / mois

## 2- A la carte

• **Le client détermine les options qu'il souhaite intégrer dans son offre sur la base d'un choix entre 3 formules portant la dénomination « Taylor-made ». Elles correspondent à la durée d'engagement, soit, par exemple, la formule 3 pour un engagement de 3 ans. En fonction de la durée d'engagement pour laquelle a opté le client, le tarif appliqué s'entend être dégressif. Ainsi, le client reste responsable du choix tarifaire qui lui sera appliqué.**

- Description des services inclus :
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
  - SAV
  - Partage de vos publications (fréquence aléatoire) sur les réseaux sociaux principaux (LinkedIn, Instagram, Facebook et TikTok)
  - Formation prise en mains 1H pour 2 personnes
  - Option Parrainage
  - Programme Fidélité
  
- Options Payantes à choisir :
  - Audit complet
  - Pentesting
  - Assemblage sur mesure des PC
  - Installation
  - Configuration
  - Nombre de postes pris en charge
  - Formation complémentaire
  - Maintenance 7j/7
  - Délai d'Intervention (2H, 3H ou 4H).
  - Surveillance cybersécurité à distance avec envoi de rapport quotidien et intervention si nécessaire
  - Module carte de visite NFC
  - Réalisation et publication vidéo Réseaux Sociaux
  - Prêt matériel
  - Accompagnement transition numérique
  - Maintenance sur produits acquis auprès d'une autre enseigne
  - Transfert de données
  - Nombre de visites souhaitées par an
  - Accès portail Interim
  - Vidéos et Publications sur les réseaux sociaux

### 3- One-Shot

• Pour les clients ne souhaitant bénéficier ni d'une formule par abonnement ni des services de maintenance de la société Respelido I.T., 1 formule dite « One-Shot » est mise à disposition :

▪ **Formule dite « One-Shot » :**

- Description des services inclus :
  - Sans engagement
  - Achat de matériel informatique, bureautique, cybersécurité et accessoires à prix coûtant dans la limite de 1500€ / an (marge appliquée en sus sur le montant dépassant le plafond)
  - Eco-Participation
  - Livraison (cf rubrique « Frais de livraison »)
- Tarifs : 160€ HT
- En option :
  - Assemblage sur mesure des PC
  - Installation avec Enlèvement et recyclage des emballages
  - Configuration
  - Formation prise en mains 1H pour 1 personne
  - Formation
  - Audit complet
  - Pentesting
  - Transfert de données

**Installation :** Le terme « Installation » utilisé au sein des différentes formules correspond à une installation physique seulement, soit le déballage du matériel, la pose de celui-ci à l'emplacement pré-établi avec le client, les branchements physiques des câbles de liaisons et électriques fournis avec le matériel et l'allumage des appareils.

- Ce qui n'est pas inclus dans l'installation :
  - Perçage de meubles et cloisons
  - Fixation murale
  - D'une manière générale, toute intervention pouvant affecter la structure du bâtiment ou en altérer les normes liées à la sécurité physique des biens et personnes.
  - Dans le cas d'une installation dites « réseau », le tirage de câbles réseaux et brassage des câbles dans la baie (sur devis).
  - Réfection électrique de l'installation électrique et toutes modifications afférentes.

- La domotique

Respelido I.T. sera néanmoins en mesure de vous proposer l'intervention de l'un de ses partenaires qui fournira une estimation chiffrée des travaux à entreprendre avant toute action.

**Configuration :** Le terme « Configuration » utilisé au sein des différentes formules correspond à une installation et paramétrage de la couche logicielle :

- Accompagnement à la mise en service du premier démarrage de Windows
- Connexion wi-fi avec votre modem
- Installation et paramétrage antivirus
- Paramétrage Firewall et mise en place des règles nécessaires.
- Paramétrage du système de sauvegarde
- Installation des pilotes de l'imprimante et connexion + test d'impression
- Installation de votre suite bureautique de type « Office ».
- Installation d'Acrobat Reader
- Installation des pilotes complémentaires selon votre demande de connexion d'appareils à formuler au préalable
- Installation d'un navigateur tiers (FireFox, Chrome...) selon votre demande
- Besoins complémentaires sur devis.

**Modalités de paiement :**

- **Moyens de paiement acceptés : Nous acceptons les moyens de paiement suivants :**
  - **Prélèvement bancaire (SEPA)**
  - **Virement bancaire (hors formule par abonnement)**
  - **Wero (hors formule par abonnement)**
  - **Chèque (uniquement pour les clients résidant en région PACA et hors formule par abonnement)**
- **Délais de paiement :** Le paiement doit être effectué dans un délai de 7 jours à compter de la date de la commande. En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément aux dispositions légales en vigueur.
- **Pénalités en cas de retard de paiement :** En cas de retard de paiement, une pénalité de 3,71% (Taux au premier semestre 2025) du montant total de la commande sera appliquée pour chaque jour de retard. [Pour calculer le montant de ces intérêts](#), il faut multiplier la somme due par le nombre de jours de retard et par le taux de l'intérêt légal applicable sur la période. Le résultat doit ensuite être divisé par le nombre de jours dans une année (365), ce qui correspond à la formule suivante : (somme due x jours de retard x taux de l'intérêt légal) / 365.

A noter : Le **taux de l'intérêt légal majoré** s'élève désormais à **8,71 %** si le créancier est un professionnel. Ce taux s'applique lorsque le débiteur n'a pas payé la somme due dans un délai de 2 mois.

De plus, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € H.T. sera due, conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce.

- **Cas particulier :** Vous avez opté pour le financement à l'aide d'un de nos partenaires ? En cas de défaut de paiement, vous devez vous référer aux conditions générales de ce dernier afin de régulariser votre situation. La société Respelido I.T. ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'absence de régularisation de votre part auprès de ses partenaires financiers.

### Conditions de livraison :

- **Délais de livraison :** En général, les commandes sont expédiées dans un délai de 48 à 72 heures jours ouvrables à compter de la confirmation de la commande. La livraison s'effectue ensuite selon les délais en vigueur par les transporteurs. En cas de retard de livraison, nous vous informerons dans les plus brefs délais.
- **Frais de livraison :** Les frais de livraison sont calculés en fonction du poids des produits et de la destination. Ils seront indiqués au moment de la validation de la commande. Pour les commandes liées aux formules 2 (Start-Pack) à 6 (Excellence), les frais de livraison sont offerts dans la limite du plafond d'achat annuel à prix coûtant fixé au sein de la formule pour les sociétés basées dans l'Agglomération Provence Verte (nous contacter pour les autres communes). Concernant la formule 1 (Buy-Pack), les frais de port sont offerts pour la première commande dans la limite du plafond d'achat annuel à prix coûtant fixé au sein de la formule.

### Modalités de retour et de remboursement :

- Si vous n'êtes pas satisfait de votre achat à distance, vous pouvez retourner les produits dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Les produits doivent être retournés dans leur état d'origine et dans leur emballage d'origine (hors option installation avec enlèvement et recyclage des emballages). Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas de produit défectueux ou d'erreur de notre part. Une fois les produits retournés et inspectés, nous procéderons au remboursement dans un délai de 7 jours ouvrés.

### Garanties et responsabilités :

- **Garanties légales et commerciales :** Nous nous engageons à respecter les garanties légales en vigueur, notamment la garantie de conformité et la garantie contre les vices cachés, conformément aux dispositions des articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation et des articles 1641 à 1649 du Code civil.
- **Limitation de responsabilité :** Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de dommages indirects, consécutifs ou imprévisibles résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les produits ou services. En tout état de cause, notre responsabilité sera limitée au montant de la commande passée par le client.

### Conditions et délais d'intervention :

- En cas d'incident, le client doit expressément contacter la société Respelido I.T. afin de signaler celui-ci. Dans un premier temps, le client sera accompagné par téléphone. En cas de nécessité, la société Respelido I.T. dépêchera un technicien sur le site du client dans le respect des délais impartis liés à son contrat.
- Qu'est-ce que le délai d'intervention ? La définition du délai d'intervention utilisée pour les présentes CGV-CGS est la suivante : « le temps écoulé entre l'appel du client en panne et l'arrivée de la société Respelido I.T. sur le site de l'entreprise concernée. » Le temps d'intervention, quant à lui, désigne le laps de temps écoulé pour rendre de nouveau le service opérationnel.
- En cas de panne, le délai d'intervention par défaut sur le site du client est fixé à :
  - 8H pour la formule Start-Pack
  - 4H pour la formule Mid-Pack
  - 3H pour la formule Advanced-Pack
  - 2H pour les formules Expert-Pack et Excellence

Dans l'hypothèse où le matériel doit être immobilisé ou enlevé le temps de la réception des pièces éventuelles et réparation, le client pourra profiter d'un prêt de matériel afin d'assurer un minimum de service sous réserve d'avoir souscrit l'option ou que celle-ci soit intégrée à la formule souscrite et dans la limite de la disponibilité de matériel de prêt au sein de la société Respelido I.T. A noter que les souscripteurs à l'offre Excellence seront servis en priorité quant au prêt de matériel.

### **Droit de rétractation (pour les clients consommateurs) :**

- **Délai de rétractation :** Le client ayant souscrit l'offre d'abonnement à distance (par internet), peut se rétracter dans les 14 jours à compter de sa souscription.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre contrat de vente (contrat mixte, portant sur une livraison de biens et sur une prestation de services), le délai de rétractation est de 14 jours pour les TPE (<5 salariés). Aucun délai n'étant prévu au niveau de la législation pour les autres professionnels,

***Important :*** Une offre ou commande souscrite « hors établissement » ne saurait bénéficier du délai de rétractation.

- **Procédure à suivre pour exercer ce droit :** Pour exercer son droit de rétractation, le client doit nous informer de sa décision par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Respelido I.T., 695 chemin André Malraux, 83 136 Garéoult, France.

Après validation de la société Respelido I.T., un formulaire de retour sera transmis au client par e-mail (adresse fournie par ce dernier lors de l'établissement du contrat). Le client doit retourner les produits dans leur état d'origine et dans leur emballage d'origine à la même adresse en joignant le formulaire de retour dûment complété et lisible (Nom de la société, nom du gérant, adresse, téléphone ainsi que son numéro de client). A défaut, Respelido I.T. ne pourra être tenu responsable de l'absence de remboursement.

### **Clause de Résiliation**

- **Résiliation par le Client :** Le Client peut résilier son abonnement à tout moment après la période d'engagement initiale correspondant à son offre sauf s'il a souhaité se réengager pour profiter des avantages tarifaires. Toute demande de résiliation doit être effectuée par écrit (courrier ou email) et prendra effet à la fin du mois en cours. Tout mois entamé est dû.
- **Fin d'Engagement de Disponibilité des Services :** À la fin de la période d'engagement initiale, le Client peut résilier son abonnement sans frais à condition de ne pas s'être réengagé pour profiter des avantages tarifaires. Si le Client souhaite résilier avant la fin de la période d'engagement, des frais de résiliation anticipée et équivalents aux mensualités à échoir seront appliqués.

### Clause de Résiliation pour Impayé

- **Résiliation d'Office** : En cas de non-paiement des sommes dues par le Client pendant une période supérieure à un mois, l'Entreprise se réserve le droit de résilier l'abonnement de manière automatique et sans préavis. Le Client sera informé de cette résiliation par courrier ou email. La résiliation prendra effet immédiatement à la réception de la notification.
- **Conséquences de la Résiliation** : La résiliation de l'abonnement pour impayé entraîne la suspension immédiate des services associés. Le Client reste redevable des sommes dues jusqu'à la date de résiliation. L'Entreprise se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour recouvrer les sommes impayées, y compris des frais de recouvrement. La société Respellido I.T. se réservera alors le droit de demander à ce que l'entièreté des dits frais soient supportés par la société en situation irrégulière.
- **Réactivation de l'Abonnement** : Le Client peut demander la réactivation de son abonnement après régularisation des impayés. La réactivation est soumise à l'acceptation de l'Entreprise et peut entraîner des frais supplémentaires.

### Propriété intellectuelle :

- **Droits d'auteur et de propriété intellectuelle sur les produits ou services** : Tous les contenus présents sur notre site, y compris, mais sans s'y limiter, les textes, images, graphismes, logos, slogans, icônes, sons, vidéos, logiciels et bases de données, sont la propriété exclusive de Respellido I.T. ou de ses partenaires et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction, distribution, modification, adaptation, retransmission ou publication, même partielle, de ces différents éléments est strictement interdite sans notre accord écrit préalable.
- **Utilisation des produits ou services** : L'achat de nos produits ou services ne confère aucun droit de propriété intellectuelle sur ceux-ci. Le client s'engage à ne pas reproduire, copier, vendre, revendre ou exploiter de quelque manière que ce soit tout ou partie des produits ou services, sans notre autorisation expresse et écrite.
- La violation de cette interdiction soumet son auteur aux sanctions prévues par le Code de la propriété intellectuelle au titre de la contrefaçon de droits d'auteur (articles L.335-3 et suivants), de droit des marques (articles L.716-1 et suivants), de droit des dessins ou modèles (articles L521-1 et suivants), mais également aux sanctions prévues par le Code civil au titre de la responsabilité civile de droit commun (article 9, articles 1240 et suivants).

## Données personnelles :

- **Politique de protection des données personnelles :** Nous nous engageons à protéger la vie privée de nos clients et à assurer la confidentialité des informations personnelles que nous collectons. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque.
- **Utilisation des données collectées :** La collecte des informations au moment notamment de la demande de contact sur le site est nécessaire. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la collecte et le traitement d'informations personnelles s'effectuent dans le respect de la vie privée. Les données personnelles collectées sont utilisées pour les finalités suivantes :
  - Traitement des commandes et gestion de la relation client
  - Envoi d'informations commerciales et promotionnelles (avec le consentement préalable du client)
  - Amélioration de nos produits et services
  - Réalisation de statistiques et d'analyses marketing

Suivant la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, articles 39 et 40, et en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, applicable au 25 mai 2018, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), l'Utilisateur dispose du droit d'accéder, de rectifier, de supprimer et d'opposer ses données personnelles.

## Droits des utilisateurs :

- **Conformément à la législation en vigueur, les utilisateurs disposent des droits suivants concernant leurs données personnelles :**
  - Droit d'accès : Le droit de demander l'accès aux données personnelles que nous détenons sur eux.
  - Droit de rectification : Le droit de demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète.

- Droit à l'effacement : Le droit de demander la suppression de leurs données personnelles dans certaines circonstances.
- Droit à la limitation du traitement : Le droit de demander la limitation du traitement de leurs données personnelles dans certaines circonstances.
- Droit à la portabilité des données : Le droit de recevoir les données personnelles qu'ils nous ont fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transmettre à un autre responsable du traitement.
- Droit d'opposition : Le droit de s'opposer au traitement de leurs données personnelles dans certaines circonstances, notamment à des fins de marketing direct.

#### **Litiges et droit applicable :**

- **Procédure de résolution des litiges :** En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, nous nous efforcerons de trouver une solution amiable. Si aucune solution amiable ne peut être trouvée, le litige sera soumis aux tribunaux compétents conformément aux dispositions légales en vigueur.
- **Médiation :** En cas de désaccord, le client professionnel aura la possibilité de saisir Le Médiateur des Entreprises, service affilié au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique à partir du lien suivant : <https://www.mieist.finances.gouv.fr/>
- **Droit applicable et juridiction compétente :** Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

## Responsabilité liée au Site Internet

Les informations diffusées sur le site sont présentées à titre purement informatif et sont sans valeur contractuelle. Le site se réserve le droit de ne pas garantir la fiabilité de ses sources. Malgré des mises à jour régulières, le site ne peut être tenu responsable des modifications des dispositions administratives et juridiques survenues après la publication. Il en va de même pour l'utilisation et l'interprétation des informations fournies sur la plateforme.

Le site décline toute responsabilité concernant les éventuels virus pouvant infecter le matériel informatique de l'Utilisateur après l'utilisation ou l'accès à ce site. Le site ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

## Liens hypertextes

Le site peut être constitué de liens hypertextes redirigeant l'Utilisateur vers des sites extérieurs. La société Respelido I.T. ne pourra pas être tenue responsable du contenu des pages web connectées à ces liens.

## Cookies

Lors de la visite sur le site, un cookie peut être automatiquement installé sur le navigateur de l'utilisateur.

Les cookies sont des fichiers temporaires déposés sur le disque dur de l'utilisateur, nécessaires pour l'accessibilité et la navigation sur le site. Ils améliorent les performances de navigation.

Le consentement de l'utilisateur à l'utilisation des cookies est recueilli lors de sa première connexion.

## Droit applicable et juridiction compétente

Le contenu du site est assujéti au droit applicable en France et plus particulièrement à la loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (Article 6 de la loi n°04-575 du 21 juin 2004). Tout utilisateur reconnaît la compétence des tribunaux français pour tout ce qui a attiré au contenu, à l'utilisation du site et ce qui en découle.

## Formation Prise en Main du Matériel Informatique (1 heure)

### Objectifs de la Formation :

#### 1. Familiarisation avec le matériel :

- Présentation des différents composants du matériel informatique (ordinateur, périphériques, etc.).
- Explication des fonctionnalités de base et des spécifications techniques.

#### 2. Utilisation des Logiciels :

- Introduction aux logiciels de base installés (navigateur, suites bureautiques, etc.).
- Explication des procédures de mise à jour et de maintenance des logiciels.

#### 3. Sécurité Informatique :

- Sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité (utilisation de mots de passe, sauvegarde des données, etc.).
- Présentation des outils de sécurité installés (pare-feu, antivirus, etc.).

#### 4. Support et Assistance :

- Informations sur les ressources disponibles pour le support technique.
- Explication des procédures de dépannage de base.

**Marketplace** : L'option Marketplace fera son apparition courant 2026-2027. Elle permettra aux clients professionnels de la société Respelido I.T. d'étendre leur visibilité en proposant leurs services depuis le site de Respelido I.T. Ce dernier agira en tant que vitrine en ligne des entreprises de l'Agglomération Provence Verte et alentours. Les modalités restent à venir.

**Interim** : L'option Interim fera son apparition à horizon 2026-2027. Des partenariats avec des agences de travail temporaire sont actuellement à l'étude. Cette offre permettra aux professionnels de l'Agglomération Provence Verte et alentours de pouvoir être accompagné au pied levé dans le recrutement temporaire.

**Option Revente matériel :** Respelido I.T. propose une option de revente du matériel informatique acquis par ses clients. Cette option est incluse dans les formules « Expert-Pack » et « Excellence ». Pour les autres formules dites « par abonnement » et « à la carte », l'option doit être souscrite afin d'en bénéficier. Le client profitera ainsi de la prise en charge par la société Respelido I.T. pour l'enlèvement du matériel, son reconditionnement, la recherche d'un acquéreur et la vente de celui-ci. Le client bénéficiera alors de la déduction du prix de revente estimé sur l'achat auprès de la société Respelido I.T. du matériel de remplacement. Pour les formules dites « à la carte » et « par abonnement », hors formules « Expert-Pack » et « Excellence », des frais de commission seront appliqués sous la forme d'un pourcentage du prix de revente estimé. Ces frais de commission minoreront donc la déduction appliquée sur le nouvel achat de matériel. Par ailleurs, le pourcentage des frais de commission est clairement mentionné sur l'option lors de sa souscription ainsi que dans le récapitulatif du contrat ou de son avenant.

A ce titre, sont éligibles :

- Les matériels issus d'une commercialisation initiale effectuée par la société Respelido I.T.
- Les matériels ayant une durée d'amortissement échu (3 ans pour le matériel informatique, 5 ans pour les copieurs)
- Les matériels ayant toujours été sous la maintenance de la société Respelido I.T.
- Les matériels en état de fonctionnement et n'ayant subi aucune modification physique (quelle qu'elle soit et visant à altérer la nature initiale du produit) de la part du client ou d'un tiers extérieur à la société Respelido I.T.

**Pentesting** : L'option Pentesting (ou Hacking éthique) consiste à proposer au client de Respelido I.T., une simulation d'intrusion informatique visant à déterminer les failles de son installation et ainsi mettre en œuvre des correctifs adaptés. Cette option prend forme par un contrat établi entre les deux parties. Deux formats sont proposés : Une tentative d'intrusion visant à découvrir les vulnérabilités du système ou une tentative d'intrusion par le manque de vigilance des équipes de l'entreprise qui pourra alors déboucher sur des mécanismes de sensibilisation à la cybersécurité.

**Maintenance sur produit non acquis au travers de la société Respelido I.T.** : La société Respelido I.T. propose à ses clients de réaliser la maintenance des produits informatiques acquis par ces premiers auprès d'une société tierce et moyennant des frais d'enregistrement des dits produits au titre du compte client. La maintenance ne pourra s'effectuer que dans la limite de la durée du contrat établi auprès de la société Respelido I.T. et dans la limite de la durée de disponibilité des pièces de remplacement auprès de ses fournisseurs. Le coût des pièces de remplacement reste à la charge du client. La durée de maintenance du dit matériel se limite à 1 heure de main d'œuvre par panne, Respelido I.T. établira donc un devis au préalable puis le présentera au client qui sera libre de valider ou refuser la réparation.

**Cartes NFC** : Une carte de visite NFC (Near Field Communication) est une carte équipée d'une puce NFC qui permet de transmettre des informations de contact de manière sans fil et instantanée à un smartphone ou un autre appareil compatible NFC. Lorsqu'un appareil compatible est placé à proximité de la carte, il peut lire les informations stockées sur la puce, telles que les coordonnées professionnelles, les liens vers les réseaux sociaux ou les sites web. Respelido I.T. propose à ses clients des cartes de visite NFC en version Bois ou Métal en incluant la gravure laser de leur logo. Elles embarquent dans la politique RSE de Respelido I.T. et de toutes les entreprises voulant répondre à des problématiques environnementales.

## Politique RSE :

### Engagement Environnemental :

#### 1. Réduction de l'empreinte carbone :

- Utilisation de matériel informatique éco-responsable.
- Utilisation de cartes de visite NFC.
- Optimisation des déplacements professionnels pour réduire les émissions de CO2.
- Promotion du télétravail pour limiter les trajets domicile-travail des employés.
- Promotion du dépannage à distance avant toute intervention physique.
- Sensibilisation des clients à l'adoption de stratégies énergétiques du matériel informatique.

#### 2. Gestion des déchets :

- Recyclage systématique des équipements informatiques en fin de vie.
- Réduction des emballages et utilisation de matériaux recyclables.
- Recyclage des emballages et matériaux dans un centre de tri SIVED au sein de l'agglomération Provence Verte.
- Sensibilisation des clients et partenaires à la gestion responsable des déchets.

### Engagement Social :

#### 1. Bien-être des employés :

- Mise en place de conditions de travail favorables et sécurisées.
- Promotion de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.
- Formation continue et développement des compétences des employés.

#### 2. Diversité et inclusion :

- Promotion de la diversité au sein de l'entreprise.
- Politique de non-discrimination à l'embauche et dans le cadre du travail.
- Sensibilisation et formation des employés sur les questions de diversité et d'inclusion.

### **Engagement Économique :**

#### **1. Éthique des affaires :**

- Respect des normes et réglementations en vigueur.
- Transparence dans les relations avec les clients, fournisseurs et partenaires.
- Lutte contre la corruption et les pratiques commerciales déloyales.

#### **2. Développement local :**

- Soutien aux initiatives locales et aux entreprises de la région.
- Partenariats priorités dans la mesure du possible avec des fournisseurs locaux pour favoriser l'économie locale.
- Participation à des projets communautaires et sociaux.

### **Intégration dans les Conditions Générales**

La politique RSE de Respelido I.T. est intégrée dans nos conditions générales afin de garantir notre engagement envers une gestion responsable et durable de nos activités. Nous nous engageons à respecter et à promouvoir ces principes auprès de nos clients, partenaires et employés.

## Programme de Parrainage

La société Respelido I.T. propose un programme de parrainage à tous ses clients ayant souscrit une formule par Abonnement ou à la Carte à compter du 2ème mois d'abonnement révolu. Les offres dites « One-Shot » de par leur caractère d'achat direct ne pourraient être concernées.

Ce programme de parrainage intervient de la manière suivante :

- Le parrain, abonné à l'une des offres de la société Respelido I.T. se charge de mettre son « filleul » en relation avec la société Respelido I.T.
- Le client parrainé (« filleul ») indique les nom, prénom et société de son parrain le jour de la souscription du contrat dans le cadre prévu à cet effet. Toute demande réalisée à posteriori de la date de signature du contrat ou incomplète ne pourra être prise en considération.
- Le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement sera alors offert au « filleul ».
- Le parrain se verra octroyé une remise équivalente à 1 mois de l'abonnement de son « filleul » dans la limite d'un mois de son propre abonnement (par exemple, un parrain porteur de l'offre à 24,9€ HT par mois ayant pour « filleul » un client souscripteur d'une offre à 299,9€ HT par mois, profitera d'une remise de 24,9€ H.T.). La remise interviendra le mois suivant dès lors que le contrat du « filleul » aura été signé avant le 10 du mois. A défaut, la remise s'appliquera sur la facturation de M+2. Par exemple, le filleul signe le contrat le 15 Janvier, alors le parrain profitera de la remise sur son prélèvement du mois de Mars.
- **Il n'y a aucune limite de parrainage.** Exemple 1: un parrain possède un abonnement à 59,9€ H.T. par mois et parraine 12 filleuls sur la même formule d'abonnement. Il profitera alors d'une année d'abonnement offerte.

Exemple 2 : Un parrain ayant souscrit un abonnement à 299,9€ H.T. par mois parraine 5 filleuls à 24,9€ H.T. par mois et 5 filleuls à 59,9€ H.T. par mois, il bénéficiera alors d'une remise cumulée de  $(5 \times 24,9) + (5 \times 59,9) = 424\text{€ H.T.}$

## Programme de Fidélité

La société Respelido I.T. propose un programme de fidélité à tous ses clients ayant souscrit une formule par Abonnement ou à la Carte. Les offres dites « One-Shot » de par leur caractère d'achat direct ne pourraient être concernées.

Ce programme de fidélité intervient de la manière suivante :

- Pour les formules par abonnement du Start-Pack à l'Expert-Pack (formules + incluses), 5% de remise sur l'abonnement mensuel en cas d'upgrade de la formule initiale à l'issue de la première année d'engagement. Par exemple, un client possédant une formule à 89,9€ HT décide de basculer sur l'offre à 129,9€ HT après les 12 premiers mois, il bénéficiera alors d'une nouvelle mensualité de 123,40€ HT par mois au lieu de 129,9€ HT sur les 36 mois suivants.
- Pour les formules par abonnement du Start-Pack à l'Expert-Pack (formules + incluses), 10% de remise sur l'abonnement mensuel en cas d'upgrade de la formule initiale à l'issue de l'échéance du premier engagement. Par exemple, un client possédant une formule à 89,9€ HT par mois arrive à échéance de son engagement au bout de 36 mois et décide de basculer sur l'offre à 129,9€ HT par mois, il bénéficiera alors d'une nouvelle mensualité de € HT par mois au lieu de 116,91€ HT sur les 36 mois suivants.
- Pour les formules par abonnement du Start-Pack à l'Excellence (formules + incluses), 5% de remise en cas de reconduction à l'échéance du premier engagement sur la même formule pendant 36 mois cumulable jusqu'à 3 périodes d'engagement.

### **Programme de Lancement**

Pour le lancement de la société Respelido I.T., les souscriptions allant du 02/05/2025 au 30/06/2025 permettront aux 100 premiers clients de bénéficier d'un tarif garanti à vie et dans la limite de la période d'exploitation de la société Respelido I.T.

A cela s'ajoutera l'un des avantages ci-dessous (non cumulables entre eux) dans l'ordre de souscription et en fonction de la formule adaptée :

- I- Une remise de 15% sur les mensualités de la durée de vie du contrat pour les 30 premiers souscripteurs à l'une des formules par abonnement.
  
- II- 2 mois offerts pour les 50 souscriptions suivantes sur des formules Mid-Pack à Excellence (ou dans leur version +) dans la limite de la période annoncée.
  
- II bis- ou 1 mois offert pour les 30 souscriptions suivantes à la formule Start-Pack ou Start-Pack +.