



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 – CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

1.1 Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales » ou « CGV ») s'appliquent à tout contrat conclu entre la Société IS2-INFORMATIQUE SUPPORT (ci-après « Nous » ou « IS2 »), société par actions simplifiées au capital social de 100.000,00 € dont le siège social est situé au 1 RUE DES CALIMBES, 97300 CAYENNE et une société contractant avec Nous pour les besoins de son activité (ci-après le « Client Professionnel ») ou un consommateur contractant avec Nous dans nos locaux (ci-après le « Client Non-Professionnel »), ensemble les « Clients » ou le « Client ».

1.2 Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux :

- (i) Prestations de réparation de matériel informatique et contrats de maintenance de matériel informatique sur site ou en atelier proposées aux Clients par IS2 (ci-après les « Services »).
- (ii) Ventes d'accessoires, matériels et consommables informatiques proposées aux Clients par IS2 (ci-après les « Produits »).

1.3 Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client ainsi que son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales, sauf conditions particulières consenties par écrit par IS2.

1.4 Outre la livraison de Produits et l'exécution de Services, IS2 effectue des prestations de location de matériel et de vente de transport, lesquelles sont régies par les conditions particulières acceptées par IS2 et le Client.

## ARTICLE 2 – PASSATION DE COMMANDE

2.1 Commande de Produits :

Toute commande reçue du Client ne sera considérée comme acceptée définitivement par IS2 qu'après acceptation expresse et écrite d'IS2.

Le cas échéant, IS2 remet au Client passant commande un devis valant conditions particulières, lequel doit être expressément accepté par écrit par celui-ci pour formaliser le contrat de Produits.

L'acceptation expresse et écrite d'IS2 de la commande du Client ne saurait impliquer l'acceptation, par IS2, des conditions générales d'achat ou de prestation de service du Client. Les conditions générales d'achat ou de prestation de service du Client Professionnel ne seront applicables aux commandes qu'en cas d'accord spécifique, exprès et écrit d'IS2.

2.2 Commande de prestations de réparation de matériel informatique :

Pour les prestations de réparation de matériel informatique, IS2 facture au Client un forfait diagnostic sous forme d'acompte à valoir sur le prix de la prestation. IS2 remet ensuite au Client un devis estimatif dont le montant peut varier en fonction du matériel concerné.

En cas d'acceptation de ce devis par le Client, le Client autorise IS2 à procéder à la réparation prévue dans la limite du montant indiqué. Si, au cours de l'intervention et après remise du matériel, il est constaté que le montant nécessaire à la réparation dépasse

celui prévu dans le devis, un second devis détaillé sera émis et soumis au Client pour acceptation. Aucune réparation dépassant le montant initial ne sera effectuée sans l'accord explicite du Client.

En cas d'acceptation partielle du devis estimatif par le Client, IS2 se réserve le droit d'établir un autre devis ou de refuser l'intervention.

2.3 Commande de prestations de maintenance :

Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance de matériel informatique, IS2 se réserve le droit de contrôler le matériel et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique.

Pour les prestations de maintenance, IS2 remet au Client un devis valant conditions particulières lequel comprendra notamment la durée de la prestation de maintenance et les conditions tarifaires, conformément à l'article 8 des présentes CGV.

Seuls les équipements en bon état de fonctionnement et répertoriés peuvent être pris en charge par IS2 dans le cadre des contrats de maintenance.

Les commandes de prestation de maintenance ne portent que sur le matériel précisément et expressément identifié et localisé par les Parties, dans la configuration et l'état dans lequel ledit matériel se trouve au moment de la commande. Toute modification ultérieure affectant la composition, la configuration ou l'état du matériel devra être portée à la connaissance d'IS2 et faire l'objet d'un accord préalable et exprès de cette dernière confirmant que le matériel puisse être pris en charge par IS2 au titre de la maintenance. Les modifications pourront justifier une modification, par IS2, des conditions figurant dans le devis initial.

## ARTICLE 3 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

3.1 Les prix des Produits et Services facturés par IS2 sont ceux en vigueur à la date de la commande passée par le Client et sont exprimés hors taxes. Les prix ne comprennent pas les coûts d'emballage ni ceux de transport lorsque le matériel est retourné au Client.

3.2 Les prix des Services peuvent être fixés :

- (i) Sur une base horaire : en fonction du temps passé, avec un taux horaire auquel s'ajoute le prix des pièces détachées et des frais de déplacement étant précisé que les factures de prestations décomptées au temps passé sont émises dès l'intervention effectuée ;
- (ii) Forfaitairement : en fonction d'une tarification fixée à l'avance avec le Client pour une prestation déterminée ;
- (iii) Sur devis : établi par IS2 pour des prestations spécifiques.

Si des réparations ou prestations non prévues dans la tarification forfaitaire ou dans le devis sont nécessaires, IS2 établira un devis supplémentaire sans frais. Ce devis devra être accepté par le Client avant la réalisation de toute prestation supplémentaire.

3.3 Les factures sont émises à la livraison des Produits et /ou à la réalisation des Services. Elles sont payables net, sans escompte et à réception par les Clients. Le Client ne peut effectuer aucune



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

compensation, ni aucune rétention sur nos créances.

**3.4** A l'exclusion des Clients Professionnels disposant d'un compte ouvert dans les livres d'IS2, le paiement par le Client des Produits et des Services s'effectue comptant, à l'enlèvement du matériel ou lors de la réalisation des Services, sauf dispositions spécifiques convenues entre IS2 et le Client dans les conditions particulières ou dans le devis.

## ARTICLE 4 – RETARD DE PAIEMENT

**4.1** En cas de défaut de paiement par le Client à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, qu'elles aient donné lieu ou non à des titres de paiement (traite ou autre).

**4.2** Sans préjudice de tous autres droits et recours d'IS2, tout retard de paiement par le Client Professionnel entraîne automatiquement, de plein droit et sans qu'une mise en demeure préalable par IS2 soit nécessaire, l'application d'intérêts de retard, dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage et ne pouvant, en tout état de cause, être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, à l'intégralité des sommes restant dues. Le Client Professionnel sera également tenu de payer 40 euros HT à IS2 au titre des frais de recouvrement. IS2 pourra demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs. En outre, en cas d'incident de paiement, les conditions de paiement initialement accordées au Client Professionnel pourront être révisées par IS2.

**4.3** Dans l'hypothèse où une facture reste impayée plus de trente jours après son échéance, IS2 se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations liées au contrat, jusqu'au règlement intégral de la facture en retard par le Client. Cette suspension ne pourra en aucun cas être interprétée comme une résiliation du contrat par IS2.

## ARTICLE 5 – LIVRAISON DES PRODUITS

**5-1** Les Produits voyagent toujours aux risques du Client. Le transfert des risques s'effectue dès l'enlèvement des Produits dans nos locaux par le transporteur.

Il appartient au Client, en cas de retard, d'avaries ou de perte de la marchandise pendant le transport, de faire toutes réserves et d'exercer tout recours auprès des transporteurs responsables. A défaut de réserves du Client à la livraison, celui-ci est présumé avoir reçu des Produits conformes au bon de livraison, sans préjudice des dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

**5.2** Sauf disposition contraire prévue dans les conditions particulières ou le devis, les délais de livraison des Produits sont donnés à titre indicatif aux Clients Professionnels. Par conséquent, tout retard par rapport au délai indicatif de livraison initialement prévu ne saurait justifier une résiliation de la commande par le Client Professionnel et ne peut donner lieu à aucune pénalité ou indemnité.

**5.3** En cas de manquement d'IS2 à son obligation de livraison à la date convenue avec le Client Non-Professionnel ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client Non-Professionnel peut résoudre le contrat, dans les conditions des

articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, IS2 de livrer les Produits dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

## ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉ

**6.1** IS2 est tenue à une obligation de moyens dans la livraison des Produits et l'exécution des Services et s'engage, en tout état de cause, à effectuer ses obligations selon les règles de l'art de la profession en vigueur au moment de la commande. Il appartient au Client Professionnel souhaitant engager la responsabilité d'IS2 au titre du contrat de prouver la défaillance d'IS2 dans l'exécution de ses obligations.

**6.2** Le Client est responsable des informations qu'il Nous communique lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

**6.3** La responsabilité d'IS2 ne pourra nullement être engagée :

- (i) En raison des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non-fonctionnement du matériel et du système dans son ensemble, dès lors que l'intervention d'IS2 est contractuellement limitée à la réparation ou à la vérification de certaines parties, composants, sous-ensembles du matériel ;
- (ii) En raison d'une défectuosité résultant d'une pièce détachée fournie par IS2 dès lors que ladite pièce détachée n'a pas été installée par IS2 ;
- (iii) Du fait de la destruction des fichiers, de programmes ou de la perte de données du Client à la suite de la reprise d'activité après l'intervention d'IS2 : il appartient au Client de mettre en œuvre les sauvegardes préalables prévues à cet effet ;
- (iv) Du fait des conséquences directes ou indirectes de l'utilisation par le Client des logiciels vendus par IS2 ;
- (v) En raison des conséquences du vol des données contenues dans le matériel du Client.
- (vi) En cas d'utilisation non conforme par le Client du matériel objet de la prestation. Toute intervention d'IS2 qui serait rendue nécessaire du fait de cette utilisation non-conforme fera l'objet d'une facturation par IS2.

**6.4** En cas de vol, de perte ou de casse du matériel du Client dans Nos locaux, il appartiendra au Client de fournir la facture d'achat du matériel, ou, à défaut, de justifier par tout moyen de sa date d'achat et de son prix pour prétendre à une indemnisation de celui-ci par l'assurance d'IS2 – étant précisé qu'en aucun cas IS2 ne procédera au remplacement du matériel.

**6.5** En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité d'IS2 serait engagée en raison d'un manquement à ses obligations contractuelles dans l'exécution des Services ou la livraison des Produits, celle-ci est strictement limitée au montant du contrat conclu avec le Client, à l'exclusion notamment de la prise en charge de tout préjudice indirect invoqué par le Client.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 7 – CAS DE FORCE MAJEURE

7.1 IS2 ne peut être tenue responsable en cas d'empêchement dans la livraison des Produits ou l'exécution des Services lié à un cas de force majeure, soit tout événement, quelle qu'en soit la nature, échappant raisonnablement au contrôle de l'une ou l'autre des Parties.

7.2 Parmi ces événements, figurent notamment, sans que cette liste soit exhaustive les grèves et arrêts des moyens de transport, les grèves ou lock-out dans les industries ou commerces, les incendies, inondations, accidents, vols, émeutes, interruptions des moyens de transport quelle qu'en soit la cause, ainsi que les dispositions légales ou réglementaires affectant l'activité d'IS2.

## ARTICLE 8 – DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX CONTRATS DE MAINTENANCE

8.1 Objet des contrats de maintenance : Les prestations de maintenance de matériel informatique fournies par IS2 aux Clients Professionnels et aux Clients Non-Professionnels ne couvrent pas :

- Le remplacement de consommables (têtes d'impression, rubans, toners, tambours, batteries, etc. et d'une façon générale les pièces figurant au catalogue des constructeurs en tant que consommables) ;
- Les écrans LCD ;
- La réinstallation des systèmes d'exploitation, des connexions et des paramétrages réseau, des logiciels, des fichiers cachés et données client ;
- Les pannes résultant de l'utilisation de fournitures non d'origine constructeur, de l'utilisation non conforme, d'une négligence ou d'un accident, de la mauvaise qualité des courants électriques et téléphoniques fournis au client, des dégâts dus à la foudre, intempéries ou sabotages, de l'intervention de toute personne étrangère au prestataire ;
- La réinstallation du système d'exploitation en cas de changement de disque dur ou de réinitialisation de la machine, sauf facturation complémentaire par IS2. Dans une telle hypothèse, le Client doit fournir à IS2 les éléments nécessaires à la réinstallation.

### 8.2 Durée des contrats de maintenance

Les contrats de maintenance sont conclus pour une durée fixée aux conditions particulières. A l'échéance, ils se renouvellent automatiquement par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée que celle prévue au contrat initial. La maintenance sur site prend effet quinze jours après la signature du contrat.

8.3 Prix des contrats de maintenance : Le prix dû au titre des prestations de maintenance est fixé aux conditions particulières. Celui-ci est révisable par IS2 à chaque échéance du contrat. Les interventions effectuées en dehors des heures ouvrables d'IS2 mentionnées ci-après sont facturées en sus selon notre tarif horaire en vigueur au jour de l'intervention. Sauf conditions particulières acceptées par IS2, les factures sont émises par avance, en amont de chaque période définie par les conditions particulières.

8.4 Obligations du Client lié par un contrat de maintenance : En concluant un contrat de maintenance avec IS2, le Client s'engage expressément à :

- (i) laisser IS2 accéder librement et sans danger au matériel objet de la prestation de maintenance ainsi qu'à mettre à disposition d'IS2 toute la

documentation technique dont il dispose sur ce dernier ;

- (ii) ne pas modifier ou faire modifier le matériel objet de la prestation de maintenance sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit d'IS2. L'accès aux systèmes informatiques du client, en mode administrateur, devra être limité au personnel habilité et référencé par le contrat.

### 8.5 Suspension du contrat de maintenance

En cas de suspension de l'exécution du contrat de maintenance à l'initiative du client d'une durée supérieure à un (1) mois, IS2 se réserve le droit de procéder à une nouvelle analyse du matériel objet de la prestation de maintenance avant la reprise de l'exécution du contrat.

Dans l'hypothèse où IS2 estime que de nouvelles réparations sont nécessaires, IS2 peut attendre l'exécution de celles-ci avant de reprendre ses obligations au titre du contrat de maintenance. En cas de refus du Client de faire effectuer les réparations, IS2 se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis et sans dommages et intérêts pour le Client. En outre, IS2 est en droit de demander au Client la réparation des dommages et intérêts éventuellement encourus du fait de ce refus.

### 8.6 Délais d'intervention dans le cadre d'un contrat de maintenance

La demande d'intervention en maintenance du Client doit être effectuée par e-mail auprès de l'agence spécifiée dans les conditions particulières ou via un accès sécurisé sur le portail de gestion d'appels d'IS2. Sauf dispositions particulières liées notamment à la localisation de la prestation de maintenance, la date et l'heure de prise en compte des demandes sont les suivantes :

Jours ouvrés :

- Demande reçue entre 8h30 et 17h (16h30 le vendredi) prise en compte le même jour, à l'heure de la demande ;
- Demande reçue après 17h (16h30 le vendredi) prise en compte le jour ouvré suivant, 8h30.

Autres jours :

- Demande prise en compte le jour ouvré suivant, 8h30.

Aucune intervention n'est effectuée le samedi, le dimanche et les jours fériés sauf si celles-ci étaient précisées dans les conditions particulières du contrat de maintenance.

### 8.7 Résiliation des contrats de maintenance

IS2 et le Client peuvent résilier, sans indemnité, le contrat de maintenance à l'issue de la première période visée à l'article 8.2 des présentes Conditions Générales et à son échéance périodique par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois mois.

IS2 et le Client peuvent également mettre fin à leurs engagements en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une de ses obligations et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, non suivie d'effet dans le délai d'un mois, sans préjudice



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait du manquement visé.

## ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE

**9.1** IS2 se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services faisant l'objet du contrat auprès de toute personne, morale ou physique, étrangère à ses services ou à ses partenaires, ce que le Client accepte expressément.

**9.2** Dans une telle hypothèse, le sous-traitant d'IS2 n'aura pas à être agréé expressément par le Client et sera soumis aux mêmes engagements que ceux stipulés par les Conditions Générales, et, le cas échéant, par les conditions particulières.

**9.3** En tout état de cause, IS2 restera seul responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution des prestations sous-traitées.

## ARTICLE 10 – GARANTIE

**10.1** Les réparations effectuées par IS2 sont garanties un (1) mois à compter de la restitution au Client du matériel objet de la prestation de réparation, sauf dispositions contraires dans les conditions particulières ou lorsque le matériel objet de la prestation de réparation d'IS2 est sous garantie constructeur. En tout état de cause, les réparations effectuées par IS2 ne sont pas garanties en cas d'acceptation partielle du devis par le Client. Dans l'hypothèse où le matériel est sous garantie constructeur, les conditions de la garantie applicables au Client sont celles définies par le constructeur.

**10.2** Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

**10.3** Conformément aux articles L.217-1, L.217-4 et L.217-5 du Code de la consommation, IS2 est tenu à l'égard des Clients Non-Professionnels de livrer des Produits conformes à la commande et répond des défauts de conformité lors de la délivrance. Aussi, en application de l'Annexe à l'article D.211-2 du code de la consommation :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la

réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

## ARTICLE 11 – DROIT DE RÉTENTION

**11.1** IS2 se réserve le droit de retenir tout matériel remis par le Client ou tout document établi par Nous dans le cadre de l'exécution des Services, jusqu'au règlement complet du prix par le Client.

**11.2** Au-delà d'un (1) mois à compter de la date d'envoi au client de l'avis de mise à disposition de son matériel, des frais de garde de 5.00€HT par jour de retard pourront lui être facturés et seront alors à régler lors de l'enlèvement du matériel.

## ARTICLE 12 – RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

**12.1** Les Produits livrés demeurent la propriété d'IS2 jusqu'au paiement intégral du prix en principal et accessoires par le Client. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre).

**12.2** Le défaut de paiement de l'une des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

obstacle au transfert au Client, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## ARTICLE 13 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES LOGICIELS

**13.1** L'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs ne peut se faire qu'à partir de programmes sources ou de licences régulièrement acquises par le Client, et dont la liste exhaustive sera spécifiée pour chaque machine à la réalisation de l'intervention. Nous ne sommes pas responsables de la provenance des logiciels installés sur le matériel qui nous est remis.

**13.2** IS2 déclare être propriétaire exclusif de tous droits ou dûment autorisée à utiliser tous droits, notamment de propriété intellectuelle concernant les Produits et Services. Le Client reconnaît que les droits de propriété intellectuelle, le savoir-faire et autres droits notamment les brevets, droits d'auteur, logiciels, marques, dessins et modèles, savoir-faire, relatifs aux Services demeurent à tout moment la propriété d'IS2 ou de leurs propriétaires respectifs et exclusifs ayant autorisé IS2 à les utiliser dans le cadre de son activité.

## ARTICLE 14 – DIVERS

**14.1** Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande par le Client. IS2 se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment et s'engage, le cas échéant, à en informer le Client avec lequel un contrat de Services a été conclu.

**14.2** Le Client s'engage à ne pas solliciter, ou ne pas répondre favorablement à une sollicitation directement ou indirectement d'un tiers ou du personnel d'IS2 en vue d'une embauche, ni de lier une relation de service avec Notre personnel.

**14.3** Le prêt de matériel informatique par IS2 n'est pas prévu en cas d'indisponibilité du matériel du Client.

**14.4** En cas de remplacement d'une pièce d'origine par IS2 lors de l'exécution des Services, celle-ci devient la propriété d'IS2. Dans les autres cas, la pièce remplacée sera tenue à disposition du Client à condition qu'il en ait fait la demande dès l'origine. Un mois après une mise en demeure infructueuse par lettre simple envoyée trois mois après la remise du matériel par le client, nous pourrions disposer librement du matériel de ce dernier. Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client.

## ARTICLE 15- DROIT APPLICABLE - TRIBUNAL COMPETENT – CONTESTATION

**15.1** Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre loi.

### 15.2 Litige avec un Client Professionnel

Toute contestation entre IS2 et le Client Professionnel relève exclusivement de la compétence des tribunaux compétents du siège social d'IS2, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou sur requête.

### 15.3 Litige avec un Client Non-Professionnel

En cas de litige, le Client Non-Professionnel peut rechercher une solution amiable en s'adressant directement à l'agence IS2 avec laquelle le litige est né.

En application de l'article L.616-1 du Code de la consommation, le Client Non-Professionnel est informé qu'il peut, en cas de litige, recourir à la médiation dont les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes

- soit par internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande.

- soit par courrier postal : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, accompagné des documents étayant sa demande.

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Tous les litiges liés à l'application des CGV seront soumis aux tribunaux compétents, en application de l'article R.631-3 du Code de la consommation.