

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de ventes s'appliquent sur le territoire de la Tunisie, à toutes les ventes de scanners, de matériels informatiques et de consommables (ci-après les « Produits » ou « Matériels ») et aux prestations de services y afférentes – installation, formation et service après-vente, etc. (ci-après les « Services »), par SPIGRAPH TUNISIE – NUMEA SARL (ci-après « SPIGRAPH ») à ses clients ayant la qualité de professionnel (ci-après le « Client »).

ARTICLE 1. Conditions d'application

Les ventes de Produits et de Services par SPIGRAPH à ses Clients sont exclusivement régies par les présentes Conditions Générales, complétées éventuellement par des conditions particulières établies et agréées entre les parties, à l'exclusion de tout autre document tels que brochure, notice, prospectus, catalogue, documentation émanant de SPIGRAPH, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

Toute vente de Produits et/ou fourniture de Services par SPIGRAPH au Client, ainsi que toute commande émise par le Client implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, nonobstant toutes clauses contraires, manuscrites ou autres, mentionnées sur les bons, lettres ou autre document émanant du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la négociation commerciale entre les Parties.

En conséquence, en cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Achat du Client, les parties conviennent que les présentes Conditions Générales primeront dans leur intégralité.

ARTICLE 2. Prix

Les Produits et les Services vendus sont facturés aux prix mentionnés dans l'offre ou le devis de SPIGRAPH accepté sans réserve par le Client, ou celui en vigueur au jour de la réception de la commande du Client par SPIGRAPH. Le dinar Tunisien est la monnaie de référence.

SPIGRAPH se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve des contrats en cours.

Dans le cadre des Services, SPIGRAPH se réserve la possibilité, pour les contrats à reconduction tacite, de modifier le prix des Services, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis de trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

ARTICLE 3. Commandes – Livraisons – Risques

3.1. Les commandes de Produits et/ou de Services doivent être passées par écrit (télécopie, lettre, courriels...), par le Client.

La vente est réputée définitive et le Contrat formé après confirmation écrite de la part de SPIGRAPH au moyen d'un accusé de réception de la commande du Client. On entend par « Contrat » les documents contractuels liant SPIGRAPH au Client et comprenant (i) les présentes Conditions Générales de Vente, (ii) le devis ou l'offre de SPIGRAPH et (iii) la commande du Client ne contenant ni modifications ni réserves par rapport à l'offre de SPIGRAPH.

Toute commande du Client dont les spécifications et caractéristiques diffèrent de l'offre ou du devis émis par SPIGRAPH n'est considérée comme acceptée que par une confirmation écrite de SPIGRAPH.

A défaut de mention particulière sur l'offre, la validité des offres et devis de SPIGRAPH est limitée à un (1) mois.

3.2. Des frais de port ainsi que des frais de gestion seront facturés au client en fonction des produits et volumes commandés. Ces informations figureront sur les devis, confirmations de commandes et factures. Les Produits seront livrés par un transporteur choisi par SPIGRAPH.

3.3. Le Client devra, dès réception des Produits dans ses locaux, vérifier l'état et la quantité des Produits. Il devra notifier, s'il y a lieu, ses réserves sur le bordereau de livraison du transporteur et les confirmer par écrit au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois (3) jours ouvrés qui suivent la réception, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce. Une copie de ce courrier devra être simultanément adressée à SPIGRAPH. Les réserves doivent être claires et précises en ce qui concerne la nature et l'étendue des dommages. Des réserves telles que accepté sous réserve de déballage ne sont pas valables et ne sont pas acceptées par les compagnies d'assurance.

Toutes autres réclamations du Client, sur les vices apparents ou sur la non-conformité des Produits commandés par rapport à la commande (notamment quantité ou références erronées), pour être valables, devront être faites par écrit à SPIGRAPH dans les huit (8) jours suivant la réception des Produits par le Client. Passé ce délai, les Produits livrés seront réputés conformes aux termes de la commande et aucune réclamation portant sur les vices apparents ou sur la conformité des Produits livrés ne saurait être prise en compte par SPIGRAPH.

Dans l'hypothèse d'une livraison de Produits reconnus, par SPIGRAPH, après vérification, comme

non conformes à la commande et/ou au Contrat, SPIGRAPH s'engage à livrer les Produits manquants et/ou à procéder au remplacement, dans les mêmes quantités, du Produit reconnu non conforme à la commande, à l'exclusion de tous dommages et intérêts ou remboursement ou résolution de la commande concernée.

Le retour de tout ou partie d'un Produit doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre SPIGRAPH et le Client.

Les frais et risques du retour sont à la charge du Client.

3.4. Les délais de livraison indiqués dans l'offre et/ou le devis de SPIGRAPH sont donnés à titre indicatif. Sauf stipulations contraires acceptées par écrit par SPIGRAPH, tout retard ou livraison partielle ne peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts, et/ou à l'annulation de la commande par le Client.

ARTICLE 4 Conditions de règlement

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Ces conditions de règlement pourront être modifiées en fonction de l'évolution de la solvabilité du Client et de son niveau de couverture par notre assureur crédit. SPIGRAPH pourra notamment exiger le paiement comptant des Produits et/ou Services, à la date de confirmation de la commande du Client, si le Client n'a pas réglé tout ou partie d'une commande précédente dans le délai imparti.

Les conditions dans lesquelles SPIGRAPH peut accorder un escompte pour paiement anticipé figurent sur la facture de SPIGRAPH.

ARTICLE 5. Retard de paiement

En cas de retard de paiement de toute somme à sa date d'échéance figurant sur la facture, le Client sera de plein droit redevable envers Spigraph (i) de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne de 8% annuel à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et (ii) d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 90 TND.

Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs à 90 TND, SPIGRAPH se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur présentation de justificatifs au Client. Le non-respect d'une échéance quelconque de paiement entraîne également, de plein droit, l'exigibilité immédiate des sommes restant dues pour d'autres commandes de Produits et/ou de Services.

A défaut de paiement, SPIGRAPH se réserve enfin le droit de retenir les Produits non encore livrés et/ou de suspendre l'exécution de tous Services en cours, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet, sans préjudice de toute autre recours et/ou indemnisation. Cette suspension de services ou de commandes n'affecte pas le droit de SPIGRAPH de poursuivre le recouvrement de l'intégralité de la facture.

ARTICLE 6. Clause de réserve de propriété

6.1. Les Produits demeurent la propriété de SPIGRAPH jusqu'à complet encaissement de leur prix T.T.C. en principal, frais et intérêts.

Ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de lettre de change ou d'autres titres créant une obligation de payer.

En cas de non-paiement de l'intégralité du prix en principal, frais et intérêts à la date d'échéance prévue, et/ou en cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client, SPIGRAPH pourra (i) exiger la restitution des Produits vendus, aux frais et aux risques du Client, et (ii) prononcer la résolution de plein droit du Contrat, sur simple notification écrite adressée au Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert des risques de perte et de détérioration des Produits dans les conditions de l'article 6.2 ci-dessous.

Le Client s'engage à ce que les Produits de SPIGRAPH soient identifiables dans ses locaux.

En cas de restitution des Produits dans le cadre du présent article, les sommes versées et constituant un paiement partiel des Produits par le Client seront conservées par SPIGRAPH à titre d'indemnité.

6.2. Le transfert des risques s'opère dès la livraison des Produits dans les locaux du Client. Il appartient au Client de souscrire les assurances nécessaires pour couvrir les risques de perte et de détérioration du Produit.

ARTICLE 7. Services d'installation et de formation

7.1. SPIGRAPH s'engage à réaliser les Services d'installation et de formation souscrits par le Client, telles que précisées dans l'offre et/ou le devis de SPIGRAPH.

7.2. Les Services sont réalisés dans les locaux du Client désignés par ce dernier. Dans ce cadre, le Client s'engage, préalablement au démarrage des Services par SPIGRAPH, à fournir par écrit à SPIGRAPH les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que le règlement intérieur applicables dans ses locaux.

7.3. SPIGRAPH pourra réaliser, à la demande du Client et sur présentation d'un devis préalable, des prestations de formation du personnel du Client.

ARTICLE 8. Garanties

8.1. Garantie du constructeur

Sauf accord écrit entre les parties, les Produits vendus par SPIGRAPH sont garantis, à compter de la date portée sur le bordereau de livraison, contre tout défaut de matière ou de fabrication, conformément aux conditions particulières du fabricant du Produit fournies avec le Produit.

Le Client peut en outre souscrire une extension de garantie, pour la durée propre à chaque catégorie de Produit indiquée sur l'offre de SPIGRAPH et dans les conditions de l'article 8.2 ci-après.

8.2. Contrat de service – Garanties contractuelles SPIGRAPH

8.2.1. Le Client peut souscrire auprès de SPIGRAPH une extension de garantie (ci-après la/les « **Extensions de Garantie SPIGRAPH** ») détaillée dans l'offre SPIGRAPH.

Les Extensions de Garantie SPIGRAPH sont fournies par Spigraph, conformément aux présentes Conditions Générales de Vente :

- (i) pour la durée et dans les conditions figurant dans les conditions particulières des Extensions de Garantie SPIGRAPH, telles que visées dans le paragraphe précédant, en vigueur au jour de la réception de la commande du Client (acceptée par SPIGRAPH) et qui sont consultables sur le site internet de SPIGRAPH ;

8.2.2. Les conditions des Extensions de Garantie SPIGRAPH s'appliquent sous réserve d'une utilisation normale et adéquate du Matériel par le Client, conforme aux spécifications figurant dans le manuel d'utilisation dudit Matériel.

Le Client est responsable du nettoyage régulier de la machine selon le manuel dudit matériel.

8.2.3. Support Technique :

Le Client s'engage à désigner un responsable du Matériel qui sera seul habilité à contacter SPIGRAPH dans le cadre du Support Technique. Le service Support Technique (assistance téléphonique) permet à l'interlocuteur du Client de bénéficier des conseils nécessaires à l'utilisation courante du Matériel.

Le soutien technique peut demander au Client d'exécuter un test simple de diagnostic ou de remplacer des consommables ou des pièces d'usure. Le Client est responsable d'être présent lors de l'appel du soutien technique pour fournir les informations nécessaires au soutien technique pour essayer de résoudre le problème par téléphone ou à distance. SPIGRAPH se réserve le droit de ne pas envoyer de technicien sur site s'il est déterminé qu'une visite sur site ne contribuera pas à corriger le défaut (par ex. s'il est déterminé lors de l'appel de soutien qu'il est nécessaire de commander des pièces de rechange avant d'envoyer un technicien dans le temps de réponse).

Le service Support Technique de SPIGRAPH est disponible les jours ouvrés (du lundi au vendredi). Seules, les personnes formées par SPIGRAPH et/ou disposant des compétences techniques nécessaires à l'utilisation du Matériel sont habilitées à contacter les services du Support Technique de SPIGRAPH. Le support technique ne serait se substituer à la formation.

En cas d'utilisation abusive du Support Technique par le Client, suivi par statistique d'appel, si le temps d'appel est deux (2) fois supérieur à la moyenne des autres clients, le Client s'engage à faire suivre à ses collaborateurs une journée de formation.

Ces prestations de formation pourront être réalisées sur site à la demande du Client, sur présentation d'un devis préalable et au tarif en vigueur le jour de l'émission du devis.

8.2.4. Délais d'intervention

SPIGRAPH déploiera ses meilleurs efforts pour exécuter ses Services dans les délais figurant dans les conditions particulières applicables aux Extensions de Garantie SPIGRAPH.

8.2.5. Exclusions de garanties

Les Extensions de Garantie SPIGRAPH ne comprennent pas la fourniture des lampes et des pièces en verre (vitres basis....) et des consommables (rouleau prise papier, cartouche d'encre, toner....).

Ne sont pas couvertes par les Extensions de Garantie SPIGRAPH les interventions et réparations dues aux détériorations et/ou défauts affectant le Matériel et résultant :

- (i) de l'usure normale du Matériel
- (ii) de négligence manifeste du Client (ex : documents numérisés avec agrafes ou trombones), d'une utilisation anormale du Matériel par le Client, et d'une façon générale de tout usage non conforme aux spécifications du Matériel (indiquées dans le manuel d'utilisation dudit Matériel)
- (iii) de toute intervention de personnes, autres que les techniciens de SPIGRAPH ou de personnes dûment autorisées par écrit par SPIGRAPH,

- (iv) d'une modification du Matériel par le Client ou par un tiers, non conforme, non prévue et/ou non spécifiée dans le manuel d'utilisation du Matériel et/ou les spécifications du fabricant du Matériel,
- (v) de catastrophe naturelle ou tout accident dont la cause est extérieure au Matériel (dégâts des eaux, feu, choc, etc.), ou de la survenance d'un cas de force majeure dans les conditions de l'article 11 des Conditions Générales,
- (vi) de l'emploi de courant électrique non approprié ou toute cause accidentelle produisant les mêmes effets,
- (vii) de l'emploi de pièces détachées autres que celles fournies par SPIGRAPH et de l'emploi de consommables non conformes aux normes du constructeur du Matériel ou aux conditions de stockage (température, date de péremption),
- (viii) du non-respect des conditions d'environnement et notamment : revêtement de sol (électricité statique), température ambiante (18 à 25°C), hygrométrie (entre 45 et 60%).
- (ix) d'un défaut d'entretien ou d'un entretien défectueux du Matériel par le Client ou un tiers, non conforme au manuel d'utilisation du Matériel.
- (x) De modification de l'environnement système et matériel dont SPIGRAPH n'a pas la maîtrise ou la responsabilité.

Les renseignements suivants sont exclus du support technique: création et modification d'états paramétrables, procédures de sauvegarde, traitement et reprise de fichiers...

Toute intervention ayant pour origine l'une des causes énumérées dans le présent article 8.2.5 sera facturée au tarif en vigueur au jour de la dite intervention.

8.2.6. Déplacement du Matériel

Le Client s'engage à ne pas déménager les Produits sans le consentement préalable et écrit de SPIGRAPH. Tous les frais consécutifs à ces déplacements seront à la charge du Client.

Le Client doit immédiatement informer SPIGRAPH si l'emplacement de la machine sous contrat change.

8.2.7. Maintenance préventive

Pour que SPIGRAPH puisse se conformer à l'accord de niveau de service mentionné dans le contrat ou exécuter une maintenance préventive, le client doit communiquer, avant le premier appel, l'emplacement exact de l'installation ainsi que les détails de la machine.

Le Client s'engage à contacter SPIGRAPH pour l'exécution de la maintenance préventive. Si le Client ne donne pas accès à la machine, la maintenance préventive est considérée comme ayant été exécutée.

Dans les cas de contrats sans consommables, le Client est responsable de s'assurer qu'il a les consommables disponibles quand le technicien de SPIGRAPH sera sur le site. S'il ne les a pas et attend que SPIGRAPH les remplace, il sera facturé.

8.2.8. Services supplémentaires

Tout Service lié aux Extensions de Garantie SPIGRAPH non souscrit par le Client aux termes des conditions particulières applicables et/ou de l'offre de Spigraph, sera réalisé par SPIGRAPH, à la demande écrite du Client, sur la base du barème tarifaire en vigueur à la date de la demande.

8.2.9. Durée

Les Extensions de Garantie SPIGRAPH sont applicables pour la durée ferme souscrite par le Client figurant dans l'offre et/ou le contrat de SPIGRAPH dûment accepté par le Client.

Pour les Extensions de Garantie SPIGRAPH visées à l'article 8.2.1, applicables pour une durée d'un (1) an et renouvelables par tacite reconduction par période annuelle, chacune des Parties dispose de la faculté de résilier le Contrat applicable auxdites Extensions de Garantie SPIGRAPH, de plein droit et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis minimum de deux (2) mois.

8.2.10. Résiliation anticipée

SPIGRAPH pourra résilier, de plein droit, le Contrat et les Services notamment ceux rendus au titre des Extensions de Garantie SPIGRAPH et sera alors autorisée à recouvrer immédiatement le montant total de ses créances :

- En cas de procédure de liquidation volontaire ou judiciaire, totale ou partielle du Client, sous réserve des dispositions légales en vigueur
- En cas de défaut de paiement de plusieurs factures par le Client.

Le Contrat ne pourra être cédé par le Client, en totalité ou en partie, sauf accord préalable et écrit de SPIGRAPH. En cas de cession de Matériel à un tiers sans accord préalable et écrit de SPIGRAPH, les obligations de SPIGRAPH cesseraient de plein droit sans qu'il soit fait obligation de rembourser tout ou partie des sommes versées par le Client.

SPIGRAPH se réserve la possibilité de résilier le Contrat, de plein droit, avant son échéance annuelle en cas d'incapacité de s'approvisionner en pièces détachées. Dans ce cas, un avoir sera établi par SPIGRAPH pour la période restant à courir.

8.3. Garantie et réception des Services

SPIGRAPH garantit uniquement la conformité des Services aux caractéristiques contenues dans les Contrat et les conditions particulières applicables aux Extensions de Garantie SPIGRAPH, le cas échéant.

La réception des Services d'installation du Matériel est matérialisée par la signature d'un procès-verbal par le Client et SPIGRAPH. En cas de réserves du Client sur les Services d'installation, reconnus par SPIGRAPH, après vérification, comme non conformes au Contrat, SPIGRAPH s'engage à ses frais à re-exécuter ou corriger l'installation du Matériel dans le délai de 2 semaines.

ARTICLE 9. Autres Services

SPIGRAPH propose au Client des Services complémentaires, tels que l'audit du parc de scanners existant chez le Client.

Ces services peuvent être réalisés par SPIGRAPH, à la demande écrite du Client, sur présentation d'un devis préalable et après accord des parties sur les conditions techniques et financières applicables.

ARTICLE 10. Conditions d'exécution des Services – obligations des parties

10.1. SPIGRAPH s'engage à réaliser ses Services conformément aux dispositions du droit Tunisien applicables à son activité.

Il appartient à SPIGRAPH de décider seule des moyens en personnel et en matériels nécessaires à la réalisation des Services.

Le personnel de SPIGRAPH intervenant chez le Client reste en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de SPIGRAPH. Le personnel de SPIGRAPH intervient uniquement selon les instructions de SPIGRAPH.

SPIGRAPH pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services avec l'accord préalable et écrit du Client. Dans cette hypothèse, le Client devra agréer l'identité du sous-traitant et ses conditions de paiement.

SPIGRAPH garantit que les Services seront réalisés par du personnel régulièrement employé au regard des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

10.2. Le Client s'engage à collaborer avec SPIGRAPH et à répondre favorablement aux demandes de SPIGRAPH en lui fournissant les informations dont il dispose, en vue de l'exécution des Services.

Le Client s'engage à respecter les termes du Contrat ainsi que les dispositions législatives et réglementaires du droit Tunisien applicables à son activité.

ARTICEL 11. Force majeure – cas fortuits

SPIGRAPH ne pourra être tenue responsable d'un manquement à remplir ses obligations découlant du Contrat, si ce manquement est dû à un cas de « Force Majeure ».

Sont considérés comme cas de « Force Majeure » tout événement postérieur à la conclusion du Contrat, indépendant de la volonté de SPIGRAPH, imprévisible et irrésistible tels que (sans que cette énumération ne soit limitative) les grèves, incendies ou inondations, accidents ou retards de fabrication chez les fournisseurs de SPIGRAPH, guerre civile ou étrangère, émeutes, actes de terrorisme, destructions totales ou partielles de locaux et installations, mesures douanières.

Pour se prévaloir d'un cas de Force Majeure, SPIGRAPH devra notifier au Client l'événement de Force Majeure, dès sa survenance, en indiquant une estimation de sa durée. Le Contrat sera suspendu pendant toute la durée de cet événement.

Dès que celui-ci aura pris fin, SPIGRAPH le notifiera au Client et devra reprendre immédiatement l'exécution de ses obligations. Toutefois, si la durée d'un cas de Force Majeure devait excéder un (1) mois calendaire, le Client sera alors libre de résilier le Contrat.

ARTICLE 12. Responsabilité - Assurance

12.1. SPIGRAPH est responsable, dans les conditions de droit commun, des dommages directs causés au Client résultant de la vente du Matériel et/ou de l'exécution de ses Services.

SPIGRAPH n'est en aucun cas responsable des dommages indirects et/ou imprévisibles quels qu'ils soient qui pourraient être causés par SPIGRAPH et relatifs aux Produits et/ou aux Services, tels que notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de commandes, de clientèle, de données etc.

En tout état de cause, la responsabilité totale annuelle de SPIGRAPH, quel que soit le nombre d'événements, est limitée :

- (i) aux seuls dommages directs causés au Client et imputables exclusivement à SPIGRAPH et relatifs aux Produits et/ou aux Services,
- et (ii) au montant HT effectivement payé par le Client pour l'achat des Produits et/ou la fourniture des Services concernés, pendant les douze (12) mois précédant le dernier événement donnant lieu à la mise en cause de la responsabilité de SPIGRAPH.

12.2. SPIGRAPH garantit avoir souscrit, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance couvrant sa responsabilité civile et celle de ses salariés, préposés ou mandataires sociaux, au titre du Contrat.

ARTICLE 13. Propriété Intellectuelle

13.1. Les devis, propositions, catalogues et d'une façon plus générale tous les documents remis ou envoyés par SPIGRAPH au Client, ainsi que les droits de propriété intellectuelle y afférents, sont et restent l'entière propriété de SPIGRAPH.

Tous ces documents ne devront en aucun cas être reproduits, sans l'autorisation écrite et préalable de SPIGRAPH.

13.2. Les droits de propriété intellectuelle afférents aux Produits, aux drivers et aux logiciels intégrés aux Produits, demeurent la propriété du fabricant dudit Produit. Seul est concédé au Client un droit d'usage du Produit.

ARTICLE 14. Obligations de confidentialité

Sauf autorisation expresse et écrite accordée par l'une des parties à l'autre partie, chacune d'entre elles s'engage à conserver secrètes et confidentielles les informations appartenant et/ou reçues de l'autre partie (ci-après les « Informations Confidentielles ») dans le cadre du Contrat ou préalablement à sa conclusion, et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'elles ne soient pas divulguées à des tiers. Les parties s'engagent à ne transmettre les Informations Confidentielles qu'aux seuls employés de son personnel permanent directement concernés par le Contrat, et ce sous sa responsabilité.

SPIGRAPH s'engage notamment à ne pas divulguer d'informations sur le Client et ses applications.

Les engagements du présent Article demeureront en vigueur pendant une durée de dix (10) années à compter de la date de conclusion du Contrat, sauf dispositions expresses contraires prévues par les parties.

ARTICLE 15. Droit applicable - Clause attributive de compétence

TOUS LITIGES POUVANT SURVENIR ENTRE SPIGRAPH ET SES CLIENTS SERONT DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE TUNIS.