



VENTES & SERVICES

Conditions Générales de Vente et de Prestation de Services

Juillet 2026

Version 2

NEATEM S.A.R.L.

5 Rue des Vieilles Vignes – 77183 Croissy-Beaubourg – Tél. 01 83 99 83 99 – Fax 01 73 79 29 00

SIRET MEAUX 788 567 121 00033 – APE 7112B – N° TVA FR94788567121

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE S'APPLIQUENT A TOUS LES CONTRATS DE VENTE ET DE SERVICE CONCLUS PAR NEATEM. LES TERMES « CLIENT » ET « ACHETEUR » SONT INTERCHANGEABLES ET DESIGNENT LA PERSONNE MORALE QUI CONTRACTE AVEC NEATEM. LE TERME « PRESTATAIRE » DESIGNE NEATEM.

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente décrites ci-après détaillent les droits et obligations de Neatem et de son Client dans le cadre de la vente des marchandises et de la prestation de services (ci-après « les Services »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute commande de Services implique l'acceptation sans réserve de l'Acheteur des présentes Conditions Générales de Vente.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Prestataire sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

2. Opposabilité

Les présentes Conditions Générales de Vente sont réputées avoir été portées à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat et ont été acceptées par lui dans les conditions prévues par les articles 1119 et suivants du Code civil.

Toute commande de Services ou de marchandises vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente par le Client.

En cas de contradiction, d'incompatibilité ou de divergence entre les présentes Conditions Générales de Vente et toute clause insérée dans les conditions générales d'achat, documents contractuels ou autres écrits émanant de l'Acheteur, les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent exclusivement et prévalent sur toute disposition contraire ou incompatible, sauf accord exprès, écrit et préalable du Prestataire.

3. Commande

La Commande désigne la commande passée par le Client ou l'acceptation par ce dernier d'une offre commerciale émise par Neatem. Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit par le Client.

Toute Commande est ferme et définitive dès son émission. Le Client ne peut ni l'annuler ni en refuser la livraison, sauf accord exprès et écrit du Prestataire.

4. Ouverture de compte client

Un Compte Client est créé par Neatem à l'enregistrement et à l'acceptation de la première Commande du Client.

5. Prix et indexation

Les prix des marchandises ou des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la Commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de transport applicables au jour de la commande.

Neatem s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les nouvelles grilles tarifaires s'appliquent uniquement aux commandes passées postérieurement à leur entrée en vigueur. Les marchandises et prestations sont, en toute hypothèse, facturées sur la base des tarifs en vigueur au jour de l'enregistrement de la Commande, tels qu'acceptés par le Client.

6. Rabais et ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que Neatem serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'Acheteur de certaines prestations lorsque cela est applicable. Cette clause ne fait naître pour Neatem aucune obligation et sa mise en œuvre reste à son entière discrétion.

7. Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

8. Modalités de paiement

Le règlement des Commandes s'effectue par chèque, par virement ou par prélèvement sur le compte bancaire de Neatem.

Le mode de règlement est précisé sur la facture.

9. Retard de paiement

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà de la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal seront dues par le Client. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises ou de délivrance des services.

Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune formalité ni mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le Client sera également redevable d'une indemnité pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret à quarante (40) euros.

10. Défaut de paiement

En cas de rejet d'un chèque ou de tout autre moyen de paiement, le Client se verra imputer des frais de gestion de dossier s'élevant à quarante (40) euros hors taxe. A la date du règlement portée sur la ou les facture(s), l'Acheteur

devra en sus du montant au principal et accessoire, payer des frais de gestion de recouvrement en cas de défaut de paiement supérieur à :

- 10 jours : 20 euros HT ;
- 20 jours : 30 euros HT ;
- 30 jours : 50 euros HT ;
- Au-delà de 30 jours : 100 euros HT.

Les frais de gestion prévus au présent article sont dus en sus des pénalités de retard prévues à l'article 8 et de l'indemnité forfaitaire légale de recouvrement.

11. Clause pénale

En cas de non-paiement à échéance, le Client sera déchu du bénéfice du terme et Neatem pourra exiger le paiement immédiat du solde du prix restant dû. Dans ce même cas, Neatem pourra de surcroît réclamer au Client, à titre de clause pénale, une indemnité correspondant à 25% de ce solde.

12. Clause résolutoire

Si dans les quinze (15) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause 8 « Retard de paiement », l'Acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de Neatem, ainsi qu'à l'application de la clause pénale.

13. Clause de réserve de propriété applicable aux marchandises

13.1. Réserve de propriété

Lorsque les Services fournis par Neatem comprennent la vente ou la fourniture de marchandises, matériels ou équipements corporels, Neatem conserve la propriété pleine et entière des biens vendus jusqu'au paiement effectif, intégral et définitif du prix, en principal, accessoires, taxes, frais, intérêts, pénalités et plus généralement de toutes sommes dues au titre de la vente, quelle qu'en soit la cause ou la modalité de règlement.

Le transfert de propriété au profit du Client n'intervient qu'à compter de l'encaissement effectif et irrévocable de l'intégralité des sommes dues.

La présente stipulation constitue une clause de réserve de propriété au sens des articles 2367 et suivants du Code civil.

13.2. Transfert des risques

Nonobstant la réserve de propriété stipulée ci-dessus, les risques afférents aux marchandises sont transférés au Client, dès leur remise matérielle, soit directement au Client, soit à son transporteur, ou à tout tiers désigné par lui, sauf disposition contraire expressément convenue entre les parties.

A compter de cette remise, le Client s'engage à supporter seul tous les risques de perte, vol, détérioration ou endommagement des biens, et s'engage à en assurer la garde, la conservation et l'assurance, au profit du Prestataire, jusqu'au paiement intégral du prix.

13.3. Défaut de paiement – restitution et reprise

En cas de défaut de paiement, total ou partiel, à la date convenue, Neatem se réserve le droit de :

- Revendiquer la restitution immédiate des marchandises non intégralement payées ;
- Procéder ou faire procéder leur reprise aux frais, risques et périls exclusifs du Client.

Le Client s'engage à permettre l'accès aux locaux où se trouvent les biens réservés pour leur reprise.

Le Client s'engage à prévenir sans délai le Prestataire de toute détérioration ou perte des marchandises, saisie, procédure collective ou tout évènement susceptible de porter atteinte aux droits du Prestataire.

Cette disposition est sans préjudice de toute autre action en réparation du dommage subi.

14. Propriété intellectuelle, services et SaaS

14.1. Principe général

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc. réalisés en vue de la fourniture des services.

Le Client s'interdit toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, de ces éléments, sans l'autorisation écrite, expresse et préalable du Prestataire.

14.2. Utilisation

Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible, non transférable et limité d'accès et d'utilisation des Services fournis en mode SaaS, pour la durée du contrat et conformément à leur destination contractuelle.

Ce droit d'utilisation est strictement conditionné :

- Au respect des présentes Conditions Générales de Vente ;
- Au paiement effectif et intégral des sommes dues ;
- Et à l'usage conforme des Services.

14.3. Défaut de paiement – suspension et extinction des droits

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le Prestataire se réserve le droit de suspendre, restreindre ou résilier l'accès du Client aux Services, sans que cette suspension ou résiliation n'emporte transfert de quelque droit que ce soit au profit du Client, ni n'ouvre droit à indemnisation.

À compter de la suspension ou de la résiliation, le Client cesse immédiatement toute utilisation des Services et des éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle.

- L'allocation de dommages et intérêts ; et/ou
- L'annulation de la Commande.

Le risque du transport est supporté en totalité par l'Acheteur.

En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, l'acheteur devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de livraison à réception desdites marchandises. La responsabilité de Neatem ne peut en aucun cas être recherchée, seul le transporteur est responsable. L'Acheteur s'engage donc à agir à l'encontre du transporteur et non à l'encontre de Neatem.

Dans tous les cas, ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les trois (3) jours suivant la livraison, par courrier recommandé avec accusé de réception. Le Client permettra alors à Neatem de vérifier la marchandise. Aucun retour ne sera accepté sans l'accord express et écrit de Neatem.

14.4. Articulation avec la clause de réserve de propriété

La présente clause est indépendante et complémentaire de la clause relative à la réserve de propriété applicable aux marchandises. Chaque clause s'applique exclusivement à son objet propre, sans préjudice de l'application cumulative des autres stipulations des présentes Conditions Générales de Vente.

15. Livraison

La livraison est effectuée soit par la remise directe de la marchandise à l'Acheteur (i) ; par l'envoi d'un avis de mise à disposition à l'attention de l'Acheteur (ii) ou par tout autre moyen prévu lors de la Commande (iii).

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la Commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'Acheteur à :

16. Données personnelles

Neatem s'engage à collecter et traiter l'ensemble des données à caractère personnel collectée auprès des Clients en conformité avec toutes les législations et réglementations en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel et applicables au traitement desdites données, en ce compris de manière non exhaustive, avec la Loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée (i) et le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 (RGPD) (ii).

Pour toute information sur les traitements mis en œuvre, les finalités, les durées de conservation et l'exercice de leurs droits, les Clients sont invités à consulter la Politique de confidentialité du Prestataire, disponible sur le site web à l'adresse www.neatem.fr/politique-de-confidentialite

17. Responsabilité

17.1. Principe

Neatem est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations et dans la fourniture des Services et marchandises. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

17.2. Exclusion de certains préjudices

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire est strictement limitée aux seuls dommages matériels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou consécutif, tels que, sans que cette liste soit limitative, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires ou de bénéfices, atteinte à l'image, préjudice commercial, perte de données, coût de l'obtention de produits ou services de substitution, ou atteinte à la réputation.

17.3. Plafond de responsabilité

Pour chaque Commande et, s'agissant des Services fournis de manière récurrente ou en mode SaaS, pour chaque période contractuelle de douze (12) mois, toute cause et tout fait générateur confondus, la responsabilité globale et cumulée du Prestataire est, sauf stipulation contraire expresse, strictement plafonnée à un montant ne pouvant excéder le total hors taxes effectivement payé par le Client au Prestataire au titre de la commande ou de la période considérée.

17.4. Exclusions spécifiques

La responsabilité de Neatem ne saurait être engagée en cas :

- D'utilisation non conforme des Services ou des marchandises par le Client, à leur destination contractuelle, aux prérequis communiqués ou aux instructions du Prestataire ;
- De manquement du Client à ses propres obligations, notamment de fourniture d'informations exactes, complètes et à jour, de collaboration ou de respect des procédures et prérequis techniques ;
- De défaut de fonctionnement, indisponibilité ou défaillance résultant, en tout ou partie, d'un élément extérieur au périmètre contractuel du Prestataire (réseaux de communication, infrastructure du Client, logiciels tiers, environnement technique non maîtrisé par le Prestataire, etc.).

17.5. Notification des réclamations

Sous peine de déchéance de tout recours, le Client s'engage à notifier par écrit au Prestataire toute réclamation susceptible de mettre en jeu la responsabilité de ce dernier dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la survenance de l'évènement dommageable ou de sa découverte, en fournissant tous justificatifs utiles.

17.6. Articulation avec les autres clauses

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article s'appliquent sans préjudice des autres limitations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente, et notamment de la clause de force majeure. Elles sont indépendantes des clauses relatives au retard et au défaut de paiement, à la clause pénale, à la clause résolutoire, à la réserve de propriété et aux droits de propriété intellectuelle, qui conservent leur plein effet.

18. Force majeure

La responsabilité de Neatem ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

19. Imprévision

Les Parties excluent expressément l'application du régime légal de l'imprévision.

20. Loi applicable

Les présentes et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

21. Tribunal compétent

En cas de contestation de quelque nature que ce soit, les Parties conviennent de trouver une solution amiable à leur différend, dans un délai d'un (1) mois, à compter de la réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception exposant la contestation.

Si au terme de ce délai, les parties n'arrivent pas à se mettre d'accord, le litige sera porté devant le tribunal de commerce du siège social du Prestataire, même s'il y a pluralités de défenseurs ou appel en garantie.

22. Renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

23. Validité

Les présentes Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle communiquée au Client ou en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande