



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE (CGS) & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Prestataire : REUNIONINFORMATIQUE.COM (SASU) – Enseigne **PRISME**

Siège : 104E avenue Leconte de Lisle, 97490 Sainte-Clotilde

Contacts : contact@reunioninformatique.com • 02 62 79 00 11

Support : support@reunioninformatique.com • 02 62 79 00 56

1. Objet – Champ d'application

Les présentes CGS/CGV régissent, pour des **clients professionnels (B2B)**, toutes prestations d'**assistance**, d'**infogérance**, d'**intégration**, de **cybersécurité**, de **formation**, ainsi que la **vente** et la **livraison** de matériels et logiciels. Toute validation de commande (**devis signé, bon d'intervention, ticket support, e-mail, SMS ou message WhatsApp** « bon pour accord » ou **début d'exécution**) vaut **acceptation sans réserve** des présentes.

2. Maintenance informatique annuelle (01/01 → 31/12, sans tacite reconduction)

- Services récurrents proposés sous forme de **Maintenance informatique annuelle** (et non de contrats), valable **du 01/01 au 31/12, sans tacite reconduction**.
- **Nouveau devis réémité chaque année** selon les **indicateurs** (inventaire/parc, sécurité, volumétrie, niveaux de service souhaités).
- Souscription en cours d'année : facturation **au prorata temporis** jusqu'au 31/12.
- **Téléassistance incluse** dans le **périmètre** de la maintenance souscrite ; toute demande **hors périmètre** est facturée au barème en vigueur (cf. §3).

Niveaux et avantages associés (sur site) :

N1 – Gratuit : support 8h–12h, WhatsApp, **remote inclus** (périmètre défini) ; interventions **sur site** au **tarif N1 : 90 € HT/h**.

N2 – SAV illimité : N1 + sauvegarde en ligne + support 8h–19h, livraisons planifiées ; **tarif sur site N2 : 70 € HT/h, remote inclus**.

N3 – Infogestion : N2 + sauvegarde en ligne (HDS) + si prévu astreinte, gestion réseau, maintenance préventive, SLA, priorisation ; **tarif sur site N3 : 35 € HT/h, remote inclus**.

Organisation des tournées Est / Nord / Ouest / Sud : logistique interne

- Lien : <https://www.reunioninformatique.com/prestations>

3. Tarification des prestations (HT)

Principe : les frais de **déplacement sont inclus** pour sur le tarif horaire d'interventions **sur site**.

3.1 Sur site (lun. –ven., 8h–18h, déplacement inclus)

- **Standard : 110 € HT / h** — 1^{re} heure indivisible, puis facturation **par ½ h**.
- **Urgence : 155 € HT** la 1^{re} heure, puis **110 € HT / h**.
- **Hors-heures / hors jours ouvrées** (dim. & jours fériés) : **300 € HT / h** la 1^{re} heure, puis **110 € HT / h** selon périmètre/complexité.
- **TJM (mission 7 h) : 700–850 € HT / jour** selon périmètre/complexité.
- **Avec maintenance annuelle active** (application selon périmètre couvert, cf. §2) :
 - **N1 : 90 € HT / h • N2 : 70 € HT / h • N3 : 35 € HT / h**

3.2 Téléassistance / pilotage à distance (remote)

- **Standard (hors maintenance annuelle) : 80 € HT / h**, facturation **par ½ h, min. 30 min**.
- **Clients N1/N2/N3 : incluse** dans le périmètre ; **au-delà**, facturation au barème.

3.3 Suppléments sur site (cumulables, à l'heure)

- **Technicien “santé / imagerie” : +45 € HT / h**.
- **Technicien supplémentaire** (même intervention) : **+45 € HT / technicien / h**.

3.4 Cas exceptionnels de déplacement (rares)

Intervention **très éloignée** (> 1 h 30 A/R), **multi-sites** le même jour, ou **frais imposés** (hôtel, parking, accès sécurisé, etc.) : **forfait unique sur devis**, transparent et justifié sur le bon.



4. Commande – Planification d'intervention sur site & à distance (remote) – Délais

- Planification selon disponibilités.
- **Urgence** : En maintenance payante prise en charge au support immédiat remote ou sur site (barème urgence).
- Créneaux **indicatifs** (aléas techniques & circulation).

- **Canaux de communications** :

Téléphone commande & planification : 02 62 79 00 11

Mail : contact@reunioninformatique.com

Lien : Réserver <https://www.reunioninformatique.com/reserver>

5. Modalités de facturation

- **Unités de temps** : **sur site** = 1^{re} heure indivisible, puis ½ h entamée ; **remote/atelier** = ½ h, min. 30 min.
- **Temps d'attente / non productif** (accès, identifiants, tests bloqués, etc.) : **facturable** au même barème.
- **Matériels, licences, consommables** : facturés **en sus** (devis / bon pour accord).
- **Livrables** (CR, DOE, schémas) : **inclus** s'ils sont mentionnés au devis ; sinon, **au temps passé**.

6. Prérequis techniques & conditions d'intervention

Parc non fourni par REUNIONINFORMATIQUE.COM — minimum requis :

- **CPU** Intel i5 (ou sup.) • **16 Go RAM** • **SSD** avec **100 Go libres**
- **Windows 11 Pro** (ou sup.) • **2 ports USB** • **Écran FHD** mini

Prise en main à distance: TeamViewer + Internet FAI ≥ 1 Gb/s down / 600 Mb/s up (théoriques).

Demandes & suivi support, ticketing (AXONAUT)

- Espace client : <https://axonaut.com/espace-client>
 - Tél. : **02 62 79 00 56** • E-mail : support@reunioninformatique.com
- PRISME utilise **AXONAUT** pour devis, factures et tickets.

7. Santé & imagerie (cadre professionnel)

7.1 Audit, traçabilité, coordination (imagerie/CFAO & équipements connectés)

- **Audit préalable obligatoire** (inventaire, compatibilité, fenêtre de changement, plan de retour arrière).
- **Traçabilité** : compte rendu technique, schémas, n° de série, paramètres, jeux d'essai/tests.
- **Aucune modification réseau** (switch/VLAN/ACL/Wi-Fi/pare-feu) **sans visa écrit**.
- En cas de non-respect : **remise en état** au temps passé ; **prise en charge suspendue** tant que la planification formelle n'est pas validée.

7.2 Intégration de dispositifs d'imagerie (politique « forfait 10 % »)

- **Achat tiers** : **forfait 10 %** du prix d'achat → **intégration & prise en charge complètes** du dispositif dans la **Maintenance informatique annuelle PRISME**.
- **Achat via REUNIONINFORMATIQUE.COM** : **intégration incluse**.
- **Hors intégration** : couverture **informatique seule** (hors pilotes/passerelles/identitovigilance).

7.3 Mise à niveau d'infrastructure (préconisations)

SAV & Maintenance informatique annuelle en continu sous réserve d'une **infrastructure conforme** : **baie 19" ventilée**, **switch manageable/PoE**, **Wi-Fi & routeur pro**, **VLAN par usages**, **VoIP SIP paramétrable**, **accès fibre**, **postes compatibles imagerie**, **câblage Cat.6/6A**, **sauvegardes vérifiées**, **dossier technique à jour**.

À défaut : SAV & maintenance PRISME **limités et facturés au temps passé** (hors garanties), **hors urgences** sécurité/sauvegarde, jusqu'à régularisation.

7.4 Cadre spécifique cabinets / laboratoires dentaires

- [Politique PRISME – Intégration des dispositifs d'imagerie – Cabinet dentaire \(PDF\)](#)
- [Obligation d'audit, de traçabilité et de coordination – imagerie CFAO & équipements connectés – Cabinet dentaire \(PDF\)](#)



8. Données & Confidentialité – RGPD – Santé (HDS)

PRISME est tenu à une **obligation de confidentialité**.

Au sens du **RGPD**, le **Client** est **Responsable de traitement** ; PRISME agit en **Sous-traitant** sur **instruction** du Client.

Les services **Microsoft** (M365/Azure, selon périmètre souscrit) respectent les référentiels de sécurité applicables, dont les exigences **HDS** pour l'hébergement de données de santé.

Les abonnements logiciels peuvent être rattachés au **tenant (Entra ID) du Client** ou, le cas échéant, à un **tenant géré** par PRISME, avec **possibilité de transfert** sur demande.

9. Propriété intellectuelle

Sauf mention contraire, **scripts, playbooks, vidéos, modèles et documentations** livrés sont concédés au **seul usage interne** du Client.

Toute **diffusion/revente/mise à disposition** ou **ingénierie inverse** requiert une **autorisation écrite** préalable.

Les marques, logiciels et contenus tiers restent la **propriété** de leurs titulaires.

10. Responsabilité (professionnelle, intellectuelle & d'installation)

- **Obligation de moyens** : prestations réalisées selon l'état de l'art et les **spécifications validées** avec le Client.
- **Responsabilité intellectuelle (conseil/ingénierie)** : en cas d'erreur/omission avérée de notre fait, la responsabilité de PRISME est **plafonnée au montant HT** de la **prestation en cause** ; **exclusion des pertes d'exploitation, pertes de données, manque à gagner** et tout **préjudice indirect/immatériel**.
- **Responsabilité d'installation – fixations légères (imagerie/radiologie)** :
 - PRISME peut réaliser des **fixations légères** liées à l'**informatique** et aux **équipements d'imagerie** (supports d'écran/mini-PC, goulottes, boîtiers, capteurs légers), **dans la limite des notices constructeurs et sans travaux structurels**.
 - **Sont exclus** : scellages lourds, chevillages structurels, percements porteurs, rails/bras médicaux lourds, radioprotection, et plus généralement toute opération relevant d'**installateurs certifiés** (médical/électricité bâtiment).
 - Le Client garantit la **conformité du support** (mur/cloison/plafond) et fournit, si requis, l'**attestation** de l'installateur spécialisé ; PRISME n'est pas responsable d'un défaut du support ou d'un usage non conforme aux notices.
- **Sauvegardes** : sauf maintenance annuelle incluant explicitement une **sauvegarde managée** (périmètre, rétention, tests N3), le Client demeure **responsable** de ses sauvegardes et de leurs **tests de restauration**.

11. Prix – Révision – Paiement

Prix exprimés en **€ HT**, TVA Réunion **8,5 %** en sus **ou exonéré pour certains équipements** (*consultable sur demande et sur le site — voir [Régime de TVA applicable au matériel informatique à La Réunion – Justification et cadre légal \(PDF\)](#)*).

Tarifs **révisables** (évolution charges, licences, carburant, indices) avec **préavis** ; un devis **signé** avant révision reste valable à ses conditions.

Facturation : à réception (ou selon l'échéancier du devis). **Moyens** : Chèque / CB (lien, VAD) / virement. **Acompte** exigible pour matériels/logiciels > **1 000 € HT**.

Retard : intérêts au taux légal majoré + **indemnité forfaitaire 40 €** (art. L441-10 C. com.). **Suspension** possible en cas d'impayé.



12. CGV — Ventes d'équipements (hors prestations)

12.1 Livraisons

- Délai moyen : **5 j ouvrés** ; délai maximum : **21 j** (au-delà : **annulation + remboursement intégral**).
- Depuis le **01/01/2024**, livraison **réservée** aux clients disposant d'une **Maintenance informatique annuelle** active.
- **Retrait atelier** (Sainte-Clotilde) sur **confirmation préalable** au **02 62 79 00 11** (click & collect).

12.2 Garanties

- **Garantie légale de conformité** : appliquée **si et dans la mesure où la loi l'exige** ; couvre les **défauts antérieurs** à la vente, y compris les **logiciels vendus conjointement** nécessaires au fonctionnement, **à l'exclusion des incompatibilités ultérieures** (évolutions éditeurs/OS/environnement).
- **Sans maintenance PRISME** : pas de **SAV logiciel** hors garanties légales ; garantie légale **en atelier**.
- **Avec maintenance PRISME** : **SAV logiciel** à distance ; garantie légale **sur site** facturée au barème en vigueur (cf. §3).
- **Durées particulières usuelles** (en sus du légal, quand applicable) :
 - Lecteurs PC/SC : **1 an** (hors débris mécaniques)
 - Batteries : **6 mois**
 - Imprimantes : **2 ans** ou **25 000 pages**
 - Claviers/souris : **1 an** (hors batteries)
 - AIO / mini-PC : **1 an** ou **2 500 h** de fonctionnement disque
(S.M.A.R.T/environnement/connexion/température/hygrométrie/oxydation).
 - Périphériques de saisie – cabinets médicaux : voir **Périphériques de Saisie (Claviers/Souris/HID) – Cabinet médical (PDF)**.

12.3 Échanges – Reprises

- **Échange standard** (pendant la garantie légale, si applicable) : remplacement par matériel **identique/équivalent** (neuf/occasion), **sans renouvellement** de garantie, avec **reprise de l'ancien**.
- **Échange commercial** (hors garantie légale) : remise exceptionnelle (sur devis), **garantie renouvelée** sur matériel **neuf** ; reprise de l'ancien, **sous réserve d'acceptation**.
- **Reprise DEEE** : reprise des EEE usagés **distribués par REUNIONINFORMATIQUE.COM** (conformément au code de l'environnement).

12.4 Réserve de propriété – Transfert des risques

Les matériels/logiciels demeurent **propriété du Prestataire** jusqu'au **paiement intégral**. Les risques sont transférés à la **remise** au Client.

13. Annulation – Report – No-show

Annulation ou report < **24 h ouvrées** : **1 h sur site** ou **½ h remote** (le **déplacement inclus**, cf. §3).

14. Sous-traitance

PRISME peut recourir à des **sous-traitants qualifiés** intervenant **sous sa responsabilité**, notamment pour des expertises pointues (électricité, sécurité, imagerie).

15. Force majeure

Aucune partie n'est responsable en cas de **force majeure** (catastrophe, cyclone, grève générale, panne réseau généralisée, indisponibilités fournisseurs). Les obligations sont **suspendues** pendant l'événement.

16. Droit applicable – Litiges

Droit **français**. À défaut d'accord amiable sous **30 jours**, compétence des **tribunaux de La Réunion**.



Annexes

Annexe A — Fiche tarif (condensé)

- Sur site (déplacement inclus) : **110 € HT/h** — 1^{re} h indivisible, puis ½ h.
- Remote : **80 € HT/h** — par ½ h, min 30 min (**inclus** pour Maintenance N1/N2/N3, selon périmètre).
- Urgence / hors-heures : **155 € HT** la 1^{re} h, puis **110 € HT/h**.
- Suppléments (site, à l'heure) : Santé/imagerie **+45 € HT/h** • Technicien suppl. **+45 € HT/h**.
- Cas exceptionnel déplacement : **forfait sur devis** (> 1 h 30 A/R, multi-sites, frais imposés).
- Support & tickets : reunioninformatique.com/reserver • axonaut.com/espace-client • support@reunioninformatique.com • 02 62 79 00 56

Annexe B — Prérequis techniques (mémo d'installation)

- PC mini : **i5 / 16 Go / SSD 100 Go libres / Windows 11 Pro / 2×USB / écran FHD**
- Remote : **TeamViewer + FAI ≥ 1 Gb/s down / 600 Mb/s up**
- Imagerie/CFAO : **audit préalable, dossier technique à jour, sauvegardes testées**
- Références internes :
 - [Régime de TVA applicable au matériel informatique à La Réunion – Justification et cadre légal \(PDF\)](#)
 - [Périphériques de Saisie \(Claviers/Souris/HID\) – Cabinet médical \(PDF\)](#)
 - [Politique PRISME – Intégration des dispositifs d'imagerie – Cabinet dentaire \(PDF\)](#)
 - [Obligation d'audit, de traçabilité et de coordination – imagerie CFAO & équipements connectés – Cabinet dentaire \(PDF\)](#)

Annexe C — Assurance

HISCOX DIRECT — TSA 49007, 60477 Compiègne Cedex — 0 800 60 20 16

Catégorie : **Métiers de l'Informatique & du Digital** — N° **HSXIN320031744MA**