

Conditions générales de vente et prestations de services

Dernière mise à jour : octobre 2026

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Global IT Services PSF S.A., société de droit luxembourgeois, numéro de registre B111729, dont le siège social est situé à 12 rue Guillaume Schneider, L-2522 Luxembourg (ci-après « GITS »), et toute personne morale (ci-après « Client ») qui achète du matériel informatique et/ou utilise les services informatiques proposés par GITS.

Ces CGV s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition émanant du Client, sauf accord écrit exprès de GITS. En cas de divergence entre les CGV et un contrat ou une offre spécifique, les dispositions spécifiques du contrat ou de l'offre prévaudront.

Le Client est réputé accepter l'intégralité de ces CGV par la passation de commande ou l'acceptation d'une offre.

2. Prestations proposées

GITS propose :

- Vente de matériel informatique : ordinateurs, serveurs, équipements réseau, périphériques et accessoires informatiques
- Services d'hébergement d'infrastructure
- Services de support et d'assistance : assistance technique par téléphone ou accès à distance, dépannage, maintenance préventive et corrective
- Services de consultance informatique : audit informatique, conseils en infrastructure, gestion de projets
- Services d'installation et configuration : mise en place, paramétrage et intégration du matériel
- Services de prestations professionnelles : interventions sur site, télémaintenance, formation utilisateurs

Chaque service ou produit est détaillé dans le contrat, l'offre commerciale, le bon de commande ou le devis remis au Client.

3. Offres et devis

Les offres et devis sont valables pendant 30 jours à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire sur les documents.

L'acceptation d'une offre entraîne la formation du contrat et l'engagement du Client.



Les offres sont établies sur la base des informations communiquées par le Client. Le Client est responsable de l'exactitude et de la complétude des éléments fournis. GITS se réserve le droit de réviser une offre si les informations initiales s'avèrent incomplètes ou inexactes.

4. Tarifs et conditions financières

4.1. Prix

Les tarifs communiqués sont exprimés en euros, hors taxes. Ils seront majorés de la TVA applicable au moment de la facturation et de toutes taxes légales y compris droits de douane, frais d'installation ou d'intervention, taxes écologiques.

Les prix sont fermes et définitifs, sauf disposition contraire prévue dans l'offre.

4.2. Facturation

Les factures sont établies selon la nature des prestations :

- À la livraison pour les ventes de matériel
- À la réalisation des prestations de service, ou mensuellement pour les contrats de support récurrents
- Selon le calendrier prévu au contrat pour les contrats de services permanents

Toute prestation effectuée en dehors des horaires de disponibilité (voir point « 18. Contact et réclamations ») fera l'objet d'une majoration du tarif horaire.

Chaque facture mentionne les références légales de GITS conformément aux obligations luxembourgeoises.

4.3. Conditions de paiement

Le paiement doit être effectué 30 jours date facture.

Le mode de paiement accepté est : virement bancaire.

En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront appliqués au taux légal en vigueur au Luxembourg (taux d'intérêt légal applicable à la créance).

4.4. Dépôt et acomptes

Un acompte peut être demandé à la commande pour les prestations importantes ou les matériels importés. Pour le matériel, le solde reste dû à la livraison.

5. Livraison et transport

5.1. Délais de livraison

Les délais de livraison indiqués sont donnés à titre informatif et non contractuel. Ils commencent à compter du jour de la confirmation de la commande.

GITS ne peut être tenu responsable des retards de livraison dus à des tiers (transporteurs, fournisseurs, douanes, etc.).

5.2. Livraison et remise

La livraison s'effectue :



- Soit à l'établissement de GITS (retrait par le Client)
- Soit à l'adresse de livraison indiquée par le Client, via un transporteur désigné ou un technicien de GITS

Le Client est responsable de la préparation des locaux destinés à recevoir le matériel (accès, installations électriques conformes, espace approprié).

5.3. Risques et responsabilité du transport

Le risque de perte ou d'endommagement du matériel est transféré au Client à compter de la livraison.

Le Client doit vérifier l'intégrité du matériel à la réception et signaler tout dommage à GITS visible dans les délais légaux (48 heures).

Pour les retraits sur place :

Le risque est transféré au moment de la prise en charge par le Client.

5.4. Frais de livraison et d'installation

Les frais de transport et d'installation sont facturés en sus du prix du matériel, sauf forfait spécifié dans l'offre.

Les frais de déplacement pour interventions sur site sont facturés selon les tarifs horaires en vigueur.

6. Services de support et de maintenance

6.1. Contrats de support

Les contrats de support informatique peuvent être proposés selon différents niveaux de service (SLA) définis dans les contrats client ou, à défaut, dans l'offre commerciale.

Chaque contrat précise :

- Les heures d'intervention (heures ouvrables)
- Les délais de réponse et de résolution
- Les services inclus et services facturés en sus
- Les conditions de résiliation

6.2. Prestations dans le cadre du support

Les prestations incluses dans les contrats de support peuvent être :

- Assistance technique par téléphone ou accès à distance
- Dépannage et résolution d'incidents
- Maintenance préventive programmée
- Mise à jour de logiciels et correctifs de sécurité
- Gestion des incidents

6.3. Prestations non incluses et facturées en sus

Sont facturés selon les tarifs horaires de GITS en vigueur :



- Les interventions sur site hors SLA
- La migration de données, l'installation ou la reconfiguration complète de systèmes
- Les réinstallations de systèmes d'exploitation, d'applications ou de drivers
- Les travaux de déplacement ou de recâblage
- Les consultations relatives à des tiers systèmes ou logiciels
- Les interventions en dehors des heures convenues

6.4. Limitations de responsabilité

GITS fournit une obligation de moyens. Les services de support ne constituent pas une garantie de résolution complète des problèmes, notamment en cas de problèmes liés à des tiers, des logiciels non supportés ou des configurations non standard.

7. Propriété intellectuelle et données

7.1. Propriété du matériel

Jusqu'au paiement intégral du prix principal, des taxes, des frais et des accessoires, le matériel reste la propriété de GITS. Le Client ne peut ni céder ni revendre le matériel sans autorisation écrite.

7.2. Données et confidentialité

GITS traite les données personnelles du Client conformément à la législation luxembourgeoise sur la protection des données (RGPD et loi du 1er août 2018).

Les données techniques du Client stockées dans le cadre des prestations de service sont conservées pour la durée du contrat. Le Client est responsable de la sauvegarde de ses propres données.

7.3. Accès aux systèmes du Client

Lors d'interventions de support, GITS peut accéder aux systèmes informatiques du Client. Le Client autorise et accepte ces accès. GITS s'engage à respecter la confidentialité des données auxquelles il aurait accès.

8. Responsabilité et limitations

8.1. Responsabilité de GITS

GITS répond de la conformité des prestations aux engagements contractuels. Sa responsabilité est limitée au prix de la prestation facturée.

8.2. Limitation de responsabilité

En aucun cas, GITS n'est responsable des dommages indirects tels que perte de données, perte de profit, perte d'exploitation, interruption d'activité ou perte de chiffre d'affaires, même si GITS a été informé de la possibilité de tels dommages.

8.3. Force majeure

GITS ne peut être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (événements imprévisibles indépendants de sa volonté tels que catastrophes naturelles, épidémies, guerres, actions gouvernementales, pannes informatiques majeures).

9. Conformité et obligations réglementaires

9.1. Qualité de PSF de support

GITS est agréé en tant que Professionnel du Secteur Financier de support (PSF de support) par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). À ce titre, il respecte les obligations imposées par la Loi du 5 avril 1993 sur le secteur financier et les circulaires CSSF applicables.

9.2. Cybersécurité et NIS2

GITS met en place et maintient un système de gestion de la cybersécurité conforme aux exigences de la directive NIS2 (Network and Information Systems Directive) et aux obligations de l'Article 29-3 de la Loi du secteur financier.

GITS dispose notamment de :

- Politiques et procédures de sécurité informatique
- Un responsable du système d'information et de sa sécurité (CISO)
- Processus de détection, réaction et notification des incidents
- Supervision de la chaîne d'approvisionnement des services informatiques

9.3. Signalisation d'incidents

En cas d'incident de sécurité informatique affectant les services fournis, GITS notifiera le Client sans délai injustifié, conformément aux obligations légales.

9.4. Contrats de sous-traitance

Si GITS a recours à des sous-traitants pour fournir les services, ces sous-traitants sont sélectionnés et supervisés pour garantir le respect des mêmes obligations réglementaires.

10. Conditions d'utilisation des services

10.1. Restrictions d'utilisation

Le Client s'engage à utiliser les services et matériels conformément à la loi et à ne pas les utiliser pour :

- Des activités illégales ou frauduleuses
- L'accès non autorisé à des systèmes informatiques
- La distribution de logiciels malveillants
- Le harcèlement, la diffamation ou les menaces
- Violer les droits de propriété intellectuelle d'autrui

10.2. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de :

- L'utilisation appropriée du matériel et des services
- La sécurité de ses identifiants d'accès
- La sauvegarde régulière de ses données
- L'application des mises à jour de sécurité recommandées

- Le respect des politiques de sécurité de GITS

11. Maintenance de contrats

11.1. Contrats récurrents

Les contrats de support et de maintenance sont reconductibles automatiquement pour des périodes renouvelées, sauf résiliation écrite envoyée 30 jours avant l'expiration de la période en cours.

11.2. Augmentation de tarifs

GITS se réserve le droit d'augmenter les tarifs des contrats renouvelés avec un préavis de 30 jours minimum. En cas de désaccord, le Client peut résilier le contrat avant l'augmentation.

GITS adapte ses prix à chaque indexation des salaires. Un pourcentage de 2,5% est ajouté aux prix courants dans le même mois de l'entrée en vigueur de la nouvelle tranche indiciaire. Dans le cas d'augmentation de tarif par un fournisseur de licences ou de services revendus au Client par GITS, GITS informera le Client par email avant de répercuter ladite augmentation dans ses factures.

11.3. Suspension des services

GITS peut suspendre l'accès aux services en cas de :

- Non-paiement d'une facture à plus de 65 jours d'échéance
- Violation des conditions d'utilisation
- Demande d'autorités compétentes
- Menace pour la sécurité des systèmes

12. Droit de rétractation et résiliation

12.1. Droit de rétractation

En cas d'annulation d'une offre par le Client dans un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature de l'offre, et à l'exclusion des services qui ont commencé à être exécutés, des pénalités peuvent être appliquées et facturées par GITS le cas échéant.

La rétractation s'effectue par lettre recommandée ou par voie électronique à l'adresse mail orders@gits.lu.

12.2. Conséquences de la résiliation

Lors de la résiliation, le Client doit :

- Rembourser l'intégralité des montants dus
- Retourner le matériel fourni en location ou non payé
- Récupérer et sauvegarder ses données
- Cesser l'utilisation des services

13. Données personnelles

GITS traite les données personnelles du Client conformément à la réglementation luxembourgeoise sur la protection des données (RGPD et Loi du 1er août 2018).



Les données sont utilisées pour :

- L'exécution des contrats
- L'envoi de factures et communications commerciales
- L'amélioration des services

Le Client a le droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données. Pour exercer ces droits, le Client doit adresser sa demande par écrit à GITS (voir point « 18. Contact et réclamations »).

GITS ne communique pas les données personnelles à des tiers, sauf obligation légale ou avec consentement exprès du Client.

14. Modifications des CGV

GITS se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment pour les adapter à la législation en vigueur ou aux pratiques du marché.

Les modifications entrent en vigueur 30 jours après notification au Client. Le Client qui désapprouve les modifications peut résilier le contrat avant la date effective des changements.

15. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies par le droit du Grand-Duché de Luxembourg.

Tout litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV ou de tout contrat conclu en vertu de celles-ci relève de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg, notamment la Cour d'Appel et District Court du canton de Luxembourg selon la valeur du litige.

16. Dispositions spéciales PSF de support

16.1. Gouvernance et conformité

En sa qualité de PSF de support agréé par la CSSF, GITS maintient une gouvernance renforcée incluant :

- Une séparation des fonctions appropriée
- Des processus de gestion des risques et de conformité
- Une audit interne indépendant
- Une signalisation régulière à la CSSF

16.2. Conditions de sortie

En cas de résiliation de contrat ou de cessation d'activité de GITS, un plan de continuité et de sortie sera mis en place pour assurer la continuité des services au Client, avec délai raisonnable pour migration.

17. Contact et réclamations

17.1. Helpdesk

Pour toute demande technique, les coordonnées sont :



Téléphone : 00352 26 25 95 30 50

E-mail : helpdesk@gits.lu

Horaires : de 08h00 à 18h00 du lundi au vendredi (hors jours fériés)

17.2. DPO

Pour tout exercice de droit, le Client doit adresser sa demande à l'adresse e-mail dpo@gits.lu.

17.3. Réclamation, question ou commentaire

Pour toute autre demande, le Client doit adresser sa demande à :

Global IT Services PSF S.A.

Adresse : 12 rue Guillaume Schneider, L2522 Luxembourg

Téléphone : 00352 26 25 95 30

E-mail : backoffice@gits.lu

Les réclamations doivent être déposées par écrit dans les 30 jours suivant le problème. GITS répondra dans les 15 jours ouvrables.

18. Acceptation des CGV

En passant commande ou en acceptant une offre, le Client accepte sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services.