

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES EN DATE DU 25 NOVEMBRE 2014

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Générales ») sont applicables aux prestations décrites à l'article 2 réalisées par ou pour le compte de la société dont le nom et les coordonnées sont mentionnées sur le devis ou la proposition de services adressée au client (ci-après « le Prestataire »), au bénéfice du client, qui les accepte (ci-après « le Client »).

Ces Conditions Générales prévalent sur tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentations émanant du Prestataire, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative et sur toutes conditions du Client, telles que notamment les conditions d'achat ou de prestations de service, sauf dérogation formelle et expresse de la part du Prestataire.

ARTICLE 2 – OBJET

Les Conditions Générales s'appliquent aux prestations suivantes réalisées par le Prestataire dans les termes et conditions prévus ci-après et dans les Conditions Particulières (ci-après « les Prestations ») :

- 1) prestations de réparation de matériel informatique,
- 2) prestations de maintenance de matériel informatique sur site,
- 3) ventes d'accessoires, matériels et consommables informatiques,
- 4) prestations d'assistance-infogérance.

ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT

3.1. Dispositions générales : de manière générale, le Prestataire n'est lié par les offres – y compris téléphoniques – faites par ses distributeurs, agents, représentants ou employés qu'après confirmation écrite et signée de la part du Prestataire par l'envoi d'un devis ou d'une proposition de services. Le devis ou la proposition de services établis par le Prestataire constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales (ci-après « les Conditions Particulières »).

En cas de commande reçue du Client, celle-ci ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation écrite du Prestataire, laquelle constituera dans ce cas les Conditions Particulières. Il est convenu entre les parties que les conditions générales d'achat ou de prestation de service du Client ne seront considérées comme acceptées par le Prestataire et ne régiront leurs relations que si elles font l'objet d'un accord exprès et écrit de la part du Prestataire. La seule acceptation écrite de la commande du Client ne suffit pas à considérer les conditions générales d'achat du Client comme applicables.

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières forment ensemble le contrat liant le Prestataire et le Client (ci-après dénommé « le Contrat »).

3.2. Prestations de réparation de matériel informatique, hors contrat de maintenance : le Prestataire proposera au Client un accord préalable de réparation. Si le Client accepte cet accord préalable, il autorise le Prestataire à effectuer la réparation définie suite au diagnostic réalisé par le Prestataire, dans la limite du montant défini dans l'accord préalable. Si le montant de la réparation est supérieur à l'accord préalable accepté par le Client, un devis complémentaire sera émis et soumis au Client pour acceptation.

En cas de refus de l'accord préalable, et à la demande expresse du Client, un devis spécifique peut être établi à la prise en charge du matériel par le Prestataire. Dans ce cas, un forfait diagnostic sera facturé sous forme d'acompte exigé à la prise en charge du matériel.

En cas d'acceptation partielle du devis par le Client, le Prestataire se réserve le droit d'établir un autre devis ou de refuser l'intervention s'il estime que les règles de l'art ne sont pas respectées.

Les interventions du Prestataire consistent exclusivement à remettre en état de fonctionnement le matériel, par réparation ou échange du ou des sous-ensembles défectueux. Le Prestataire est seul compétent pour déterminer les moyens de test permettant de vérifier le bon accomplissement de la réparation.

Ne sont pas comprises dans la réparation du matériel, la réinstallation des systèmes d'exploitation, des connexions et des paramètres réseau, des logiciels, des fichiers cachés, des fichiers et données du Client.

Le prêt de matériel informatique n'est pas prévu en cas d'indisponibilité du matériel du Client. En cas de remplacement d'une pièce d'origine, celle-ci devient la propriété du Prestataire. 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.

3.3. Prestations de Maintenance de matériels informatiques sous contrat : préalablement à la conclusion du Contrat, le Prestataire se réserve la possibilité de contrôler le matériel et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique. Seuls les matériels en bon état de fonctionnement et répertoriés seront couverts par le Contrat. Toute modification ultérieure du matériel devra faire l'objet d'un accord exprès du Prestataire.

Le Client devra respecter les conditions d'entretien, d'installation (alimentation, sol antistatique, etc...) et d'environnement (chaleur, humidité, corrosion, poussière, etc...) spécifiées par le constructeur.

Le Contrat est prévu pour un fonctionnement des imprimantes sur la base de 2000 heures par an. Toute utilisation au-delà de ce temps devra être signalée et fera l'objet d'une majoration de redevance.

Le Contrat ne couvre pas :

- le remplacement de consommables (rubans, toners, tambours, batteries, etc... et d'une façon générale les pièces figurant au catalogue des constructeurs en tant que consommables),
- les têtes d'impression
- les écrans LCD
- 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.

3.4. Prestations d'assistance-infogérance : les Conditions Particulières comprennent la description du système informatique concerné par les Prestations ainsi que les besoins exprimés par le Client concernant la prise en charge partielle ou totale de son système informatique. Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes informations lui permettant de bien connaître les Prestations et d'apprécier leur adéquation à ses besoins. C'est donc sur la base des besoins exprimés du Client, tels que définis dans les Conditions Particulières, que le Prestataire prend en charge l'exploitation dudit système informatique dans les conditions définies au Contrat.

ARTICLE 4 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. Dispositions générales : De manière générale, les prix applicables sont ceux en vigueur à la commande. Ils sont stipulés nets, Hors Taxes, départ des agences du Prestataire.

Les prix stipulés ne comprennent pas le coût de l'emballage et du transport, facturés en plus au Client lorsque le matériel est retourné au Client.

Les prix sont fixés soit au temps passé sur la base d'un tarif horaire majoré du prix des pièces détachées et des frais de déplacement, soit sur la base d'une tarification forfaitaire, soit sur la base d'un devis.

En cas de réparations ou de prestations non prévues à la tarification forfaitaire ou dans les Conditions Particulières, le Prestataire établira gratuitement un devis supplémentaire et pourra demander le paiement d'un acompte. Les factures sont émises dès l'intervention effectuée.

Pour les Clients ne disposant pas d'un compte ouvert dans les livres du Prestataire, le paiement s'effectue au comptant à l'enlèvement du matériel ou lors de la réalisation des Prestations. Pour les Clients disposant d'un compte ouvert dans les livres du Prestataire, les factures sont payables net, sans escompte, et à réception. ou selon les conditions particulières.

Les réclamations éventuelles ne dispensent pas le Client de régler chaque facture à la date d'échéance. Le Client ne peut effectuer aucune compensation, ni aucune rétention sur les créances du Prestataire.

4.2. Contrats de Maintenance : le montant de la redevance est fixé aux Conditions Particulières. Elle est révisable à chaque échéance du Contrat. Les interventions effectuées en dehors des heures ouvrables mentionnées ci-après sont facturées en sus selon le tarif horaire en vigueur au jour de l'intervention. Les factures de redevances sont émises et payables d'avance, en début de période.

4.3. Prestations d'assistance-infogérance : Les prix des Prestations seront révisables à chaque renouvellement conformément aux Conditions Particulières qui indiquent quels sont les prix révisables, la périodicité et la formule de révision.

ARTICLE 5 – RETARDS ET DEFAUTS DE PAIEMENT

A défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des titres de paiement (traite ou autre).

Sans préjudice de tous autres droits et recours, prévus notamment dans la clause de résiliation ci-dessous, tout retard de paiement entraîne automatiquement de plein droit, sans mise en demeure de payer préalable, la facturation d'un intérêt 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 % (dix pour cent), étant précisé qu'en tout état de cause cet intérêt ne pourra être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, appliqué à l'intégralité des sommes restant dues. Le Client sera également tenu de payer toute somme déboursée par le Prestataire pour recouvrer sa créance, dont le montant sera au moins égal à une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros, sans préjudice des frais excédant ce minimum engagés pour le recouvrement et qui seront également dus.

Le Prestataire se réserve, en outre, le droit d'annuler les commandes non payées ou d'en suspendre l'exécution et de modifier les conditions de paiement préalablement accordées. De plus, dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les 30 (trente) jours de son exigibilité, le Prestataire se réserve la possibilité d'annuler ou de suspendre l'exécution de tout autre service résultant de toute autre facture en cours, que son paiement soit échu ou non, jusqu'au règlement de la facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation fautive du Contrat de son fait ou d'une inexécution de ses obligations et sans préjudice de tous dommages-intérêts que le Prestataire pourrait demander au Client.

ARTICLE 6 – GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Dispositions générales : le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à effectuer les Prestations selon les règles de l'art du moment de la profession. Il appartiendra au Client de prouver la défaillance du Prestataire.

EN AUCUN CAS, LE PRESTATAIRE N'AURA D'OBLIGATIONS OU NE SERA RESPONSABLE DES DOMMAGES AUTRES QUE DES DOMMAGES DIRECTS PROUVES QUI LUI SONT IMPUTABLES ET CE, DANS LES LIMITES SUIVANTES.

6.2. Limitations de responsabilité : Il est expressément convenu que le Prestataire ne pourra être tenu responsable de tout dommage créé par ses cotraitants ou de tout dommage indirect, spécial, accessoire ou incident, de toutes pertes financières et commerciales, prévisibles ou non, et de tous préjudices matériels ou moraux en résultant (notamment et sans que cette énumération soit limitative, manque à gagner, pertes d'exploitation, de bénéfices, perte de clientèle, réduction d'activité ou interruption d'activité) et revendiqués par le Client ou tout tiers, et résultant de l'exécution des Prestations ou de l'impossibilité de les exécuter.

DANS LE CAS OU LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE SERAIT ENGAGEE A L'EGARD DU CLIENT, LE MONTANT DES DOMMAGES ET INTERETS AUXQUELS LE PRESTATAIRE POURRAIT ETRE TENU, QUELS QUE SOIENT LE MONTANT ET LA NATURE DU PREJUDICE SUBI PAR LE CLIENT, TOUTES CAUSES CONFONDUES, NE POURRAIT ETRE SUPERIEUR AU MONTANT DES PRESTATIONS FACTUREES AU CLIENT AU COURS DES 12 (DOUZE) DERNIERS MOIS, ET EN TOUT ETAT DE CAUSE NE POURRA ETRE SUPERIEUR A 10.000 € (DIX MILLE EUROS).

6.3. Responsabilités du Client : Le fonctionnement et l'utilisation du matériel et du système informatique du Client se fait sous sa direction et son contrôle exclusif.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes ou de la perte de données ou d'informations ou du fait que des données ou informations soient rendues imprécises ou indisponibles : il appartient au Client de mettre en œuvre toutes sauvegardes, mesures techniques et mesures d'organisation nécessaires pour protéger ces données ou informations contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, et ce préalablement à chaque intervention du Prestataire.

Le Client est responsable des informations qu'il communique au Prestataire lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires. Toute intervention suite à une utilisation non conforme par le Client fera l'objet d'une facturation supplémentaire et dégagera le Prestataire de sa responsabilité au titre des précédentes interventions.

Il appartient au Client de souscrire, à ses frais, la police d'assurance appropriée.

6.4. Prestations de réparation de matériel informatique : Les réparations sont garanties auprès des agences du Prestataire pendant une durée de 3 (trois) mois à compter de la mise à disposition du matériel réparé, sauf dispositions contraires expresses ou matériel sous garantie constructeur au moment des Prestations. Cette garantie

s'applique aux pièces détachées à condition que la garantie du constructeur et/ou du vendeur desdites pièces détachées soit d'une durée restant à courir au moins équivalente, et à la main d'œuvre, hors déplacements. Dans le cas de matériel sous garantie constructeur, les conditions de la garantie sont celles définies par le constructeur.

En cas d'acceptation partielle du devis par le Client, les réparations du Prestataire ne sont pas garanties.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être déclaré responsable des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non fonctionnement du matériel et du système, l'intervention du Prestataire étant limitée à la réparation ou à la vérification du matériel suivant le cas et aux Prestations définies contractuellement avec le Client. En cas de perte ou détérioration du matériel du client dans les locaux du Prestataire, le Client devra démontrer que cette perte ou détérioration est due à une faute du Prestataire. L'indemnité éventuellement due au Client ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur du matériel détérioré ou détruit, pour lequel le Client devra fournir la facture d'achat, ou à défaut, justifier par tout moyen de sa date d'achat et de son prix pour prétendre au remboursement de son matériel, tout remplacement étant exclu. Il devra également justifier de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ou fournir une attestation de non assurance en tous lieux. Le montant du remboursement sera diminué d'un coefficient de vétusté. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences du vol ou de la perte des données contenues dans le matériel.

6.5. Dispositions particulières en cas de Prestations réalisées à distance : le Client est seul responsable du traitement, de la transmission, de la diffusion, de la représentation, de l'archivage, de l'hébergement, de la sauvegarde, de la sécurité et de la pérennité des informations qui transitent par le système informatique objet des Prestations et effectue ces opérations dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Il lui incombe, en cette matière, de prendre toutes les mesures appropriées et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet. Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement continu ou exempt d'erreurs des systèmes de communication nécessaire à la fourniture à distance des Prestations. Le Client doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation de l'Internet et reconnaît que les caractéristiques et les contraintes de l'Internet ne permettent pas de garantir la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données. Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet et en particulier accepter: (i) que le Prestataire ne peut en aucune manière être tenu responsable des difficultés ou des vitesses et des ralentissements d'accès ou du non-acheminement des données, ni de l'intrusion ou du maintien frauduleux d'un tiers dans son système ou de l'extraction illicite de données du Client malgré la mise en œuvre par le Prestataire des moyens de sécurisation conformes à l'état connu et actuel de la technique, (ii) que la nature du réseau Internet et en particulier ses performances techniques et les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ou contenus ne sont pas garantis (iii) que les transmissions de données sur le réseau Internet, qui regroupent des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités diverses et qui sont parfois saturées à certaines périodes de la journée, ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, (iv) que le Prestataire ne s'engage pas sur la fiabilité des données, le temps d'accès, les interruptions et/ou restrictions des réseaux d'accès des opérateurs télécoms, les pertes de données, les erreurs d'affichage, les temps d'affichage, et d'une façon générale, les performances techniques de la fourniture à distance de la Prestation liées au réseau Internet et/ou aux réseaux des opérateurs télécoms.

6.6. Les limitations et exclusions de responsabilité prévues aux présentes s'appliquent dans toute la mesure permise par la législation applicable et ce, quel que soit le fondement de responsabilité invoqué.

ARTICLE 7 – CAS DE FORCE MAJEURE

Le Prestataire n'est pas responsable en cas d'empêchement dû à un cas de force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure tout événement, de quelque nature qu'il soit, échappant raisonnablement au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tels que grève et arrêt dans les moyens de transport, grève ou lock-out dans les industries ou commerces, incendie, inondation, accident, vol, émeute, interruption des moyens de transport quelle qu'en soit la cause, dispositions légales ou réglementaires affectant l'activité du Prestataire, sans que cette liste soit exhaustive.

ARTICLE 8 – DURÉE DES CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE/INFOGERANCE

8.1. Le Contrat est conclu pour une durée initiale fixée aux Conditions Particulières. Sauf dispositions contraires, pour les Prestations de maintenance sur site, le Contrat prend effet 15 (quinze) jours après la signature du Contrat.

Sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions Particulières, au terme de la période initiale, le Contrat sera renouvelé automatiquement par tacite reconduction pour des périodes successives de même durée que celle de la période initiale.

ARTICLE 9 – RÉILIATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE ET D’ASSISTANCE/INFOGERANCE

9.1. Chaque partie peut résilier, sans indemnité, le Contrat à l'issue de la période initiale prévue dans les Conditions Particulières et ensuite à son échéance périodique par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 (trois) mois. Chaque partie peut également, résilier le Contrat automatiquement, de plein droit et sans qu'une intervention judiciaire soit requise, en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une de ses obligations et après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, non suivie d'effet dans le délai d'1 (un) mois, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait des manquements de l'autre partie.

La résiliation du Contrat aux torts du Client entraîne notamment l'exigibilité immédiate de l'ensemble des redevances et factures impayées. Les redevances payées d'avance, dues au titre des Prestations pour la période contractuelle restant à courir, restent acquises au Prestataire.

9.2. Dans l'hypothèse d'une location des matériels objets des Prestations, les conditions de résiliation prévues au contrat de location entre le Client et l'organisme financier prévaudront sur les présentes à condition que le Client en ait informé le Prestataire.

9.3. Dans toute hypothèse, quelle que soit la cause de résiliation, le Client s'engage à restituer au Prestataire tout matériel, logiciel et document lui appartenant et à en cesser immédiatement l'utilisation.

ARTICLE 10 – MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET D’ASSISTANCE–INFOGERANCE

10.1. Le Prestataire s'engage à assurer les Prestations de maintenance et/ou l'exploitation du système informatique du Client sur la base des services décrits et des échéances prévues dans les Conditions Particulières. L'ensemble des services est réalisé par le Prestataire sur des matériels appartenant au Client et/ou fournis au Client par le Prestataire. Le cas échéant, tous les contrats de maintenance afférents aux matériels objets des Prestations de maintenance et désignés dans les Conditions Particulières devront être résiliés par le Client ou transférés au Prestataire pendant toute la durée du Contrat.

10.2. Au cas où le Prestataire aurait connaissance d'un événement quelconque (y compris s'il est imputable au Client), susceptible de retarder la réalisation de tout ou partie des Prestations, il en avisera par écrit le Client dans un délai raisonnable. Les parties pourront alors se concerter sur les moyens à mettre en œuvre et établiront éventuellement de nouvelles modalités d'exécution dans les Conditions Particulières. Dans le cadre de l'évolution de son système informatique, le Client pourra demander ou le Prestataire pourra proposer des évolutions du périmètre contractuel des Prestations. Si les évolutions ont pour conséquence une modification des conditions financières ou des échéances d'exécution, le Prestataire et le Client établiront un avenant au Contrat qui précisera les conditions financières et techniques relatives à leur mise en œuvre. Il est convenu qu'une réduction du périmètre des Prestations sera sans incidence sur les conditions financières prévues dans les Conditions Particulières.

10.3. Pendant l'exécution des Prestations, le Prestataire se réserve le droit de faire un inventaire et de valider les informations indiqués ou omises dans les Conditions Particulières. Si le Prestataire découvre des inexactitudes ou des omissions dans les informations contenues dans les Conditions Particulières, le Prestataire modifiera le périmètre des Prestations en procédant à un réajustement équitable des prix. Si le Client conteste l'inexactitude ou le réajustement équitable en découlant, chacune des parties pourra mettre un terme au Contrat dans les conditions de résiliation prévues ci-dessus.

10.4. Si les Conditions Particulières le prévoient, les Prestations seront réalisées sur le site du Client tel qu'il est indiqué dans les Conditions Particulières. Le Client pourra décider de changer de site, exclusivement sur le territoire français métropolitain et à une distance maximale de 25 kilomètres du site initial et ce, moyennant un préavis raisonnable permettant la poursuite sans interruption des Prestations. Les frais directs résultant de ce changement tels que les frais de déménagement ou les surcoûts de télécommunications seront à la charge du Client outre les autres frais et charges du Prestataire induits par le changement de site qui feront l'objet d'un devis préalable accompagné des pièces justificatives nécessaires et qui sera soumis à l'accord du Client.

10.5. Le Client s'engage à désigner dans les Conditions Particulières les interlocuteurs uniques chargés de la coordination avec le Prestataire pour l'exécution des Prestations.

10.6. Délais d'intervention dans le cadre des Prestations de maintenance et d'assistance/infogérance

Toute demande d'intervention doit être faite par courrier électronique auprès de l'agence spécifiée dans les Conditions Particulières. Sauf si les Conditions Particulières en disposent autrement, la date et l'heure de prise en compte des demandes (heures de caisse) sont les suivantes :

- Si la demande d'intervention est reçue un jour ouvrable entre 8 h 30 et 16 h 30 (16 h le Vendredi), elle sera prise en compte le jour même, au moment de la réception du courrier électronique transmettant la demande.
- Toute demande reçue après 16h30 les jours ouvrables (et après 16h le vendredi), ou reçue un jour non ouvrable, sera prise en compte le jour ouvrable suivant à 8h30.

Sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières, aucune intervention n'est effectuée le samedi, le dimanche et les jours fériés.

ARTICLE 11 – OBLIGATIONS DU CLIENT POUR LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE/INFOGERANCE

11.1. Le Client s'engage à laisser le Prestataire accéder librement et sans danger aux matériels, ainsi qu'à mettre à la disposition du Prestataire l'ensemble des données et droits d'accès et logiciels nécessaires ou utiles pour assurer les services dont il a la charge et toute la documentation technique dont il dispose sur le matériel et le système. Le Client obtiendra et communiquera au Prestataire, toutes les autorisations nécessaires à l'exécution de la Prestation. Le Client fait son affaire personnelle d'obtenir auprès desdits éditeurs toutes autorisations nécessaires pour que le Prestataire puisse licitement les utiliser aux fins des Prestations et s'engage à relever et garantir le Prestataire contre toutes demandes et actions résultant de l'utilisation des logiciels par le Prestataire dans le cadre du Contrat. Les logiciels nécessaires à l'exploitation du système informatique et dont les droits de propriété intellectuelle appartiennent au Client sont la propriété exclusive du Client. Toutefois, le Client concède au Prestataire, à titre gratuit et pour toute la durée du Contrat, le droit d'utiliser ces logiciels aux seules fins de l'exécution des Prestations.

11.2. Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le Prestataire afin de lui permettre d'exécuter les Prestations et mettre en place, à cet égard, les structures internes de suivi outre l'accessibilité à un personnel dédié et d'en assurer la pérennité pendant la durée des Prestations. Le Client doit maintenir le système informatique en l'état de l'art en acceptant la mise en œuvre des techniques nouvelles et des évolutions préconisées par le Prestataire. Le Prestataire s'efforcera de conseiller et/ou de proposer au Client les mesures lui apparaissant souhaitables pour assurer la bonne exploitation et l'amélioration du système informatique, compte tenu des besoins du Client exprimés dans les Conditions Particulières. Le Client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier le matériel sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Prestataire. L'accès aux systèmes informatiques du Client, en mode administrateur, devra être limité au personnel habilité et référencé par le Contrat. Si l'exécution du Contrat est suspendue pendant une durée supérieure à 1 (un) mois pour quelque cause que ce soit, le Prestataire est en droit, avant la reprise, de procéder à un nouvel inventaire. Si des réparations s'avéraient en conséquence nécessaires, le Prestataire est en droit d'attendre la fin de leur exécution pour reprendre ses Prestations. Si le Client refuse de faire effectuer les réparations jugées nécessaires, le Prestataire est en droit de résilier le Contrat sans dommages et intérêts ou quelconque indemnité pour le Client. De plus, le Prestataire est en droit de demander au Client la réparation des préjudices subis par le Prestataire du fait de ce refus.

11.3. Si les Prestations incluent des services à distance de la part du Prestataire, le Client s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires pour maintenir opérationnelles en permanence les liaisons de télécommunications entre le Prestataire et le site du Client nécessaires à l'exécution desdites Prestations. Le Client prend à sa charge les coûts afférents aux dites liaisons de télécommunications.

ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE POUR LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE-INFOGERANCE

12.1. Le Prestataire s'engage pendant toute la durée d'exécution des Prestations d'une part, à assurer la direction et le contrôle de l'ensemble des Prestations prévues dans les Conditions Particulières et, à ce titre devra veiller à la bonne coordination de tous les intervenants sur le système informatique conformément aux Conditions Particulières, surveiller les fournitures, travaux et moyens mis en œuvre et, d'autre part, à ce que le système informatique réponde aux besoins exprimés par le Client et aux niveaux de service définis dans les Conditions Particulières.

12.2. Le Prestataire s'engage également à conseiller et mettre en garde le Client pendant toute la durée d'exécution du Contrat et à alerter le Client sur tout événement, choix ou mesure dont il a connaissance pouvant avoir pour effet une dégradation ou un non-respect de la qualité, des performances, ou des fonctionnalités attendues. Dans la limite des Prestations, le Prestataire collabore par ailleurs avec le Client ou tout tiers pouvant agir en relation avec le système informatique du Client et s'engage à leur fournir dans des délais adaptés toute information raisonnablement en sa possession qui pourrait leur être utile dans l'exécution des tâches qui leur incombent.

12.3. Le Prestataire est responsable de la définition du profil et de la désignation des membres de son équipe ainsi que des ressources nécessaires à l'exécution des services inclus dans les Prestations.

Le Prestataire aura la faculté de se substituer à tout tiers de son choix pour exécuter le Contrat. Les obligations du Prestataire au titre des services rendus dans le cadre des Prestations sont des obligations de moyens.

12.4. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Particulières, les Prestations d'assistance-infogérance ne couvrent pas la maintenance du système informatique, ni la fourniture de pièces détachées et/ou de consommables qui sont facturés au tarif en vigueur à la commande sous réserve de disponibilité et les Prestations de maintenance n'incluent pas de Prestations d'assistance/infogérance du système informatique du Client.

ARTICLE 13 – DROIT DE RÉTENTION ET RESERVE DE PROPRIETE

Le Prestataire se réserve la possibilité de retenir tout matériel remis par le Client ou tout document établi par le Prestataire dans le cadre des Prestations, jusqu'au règlement complet de ses factures par le Client.

LE PRESTATAIRE CONSERVE LA PROPRIETE DES BIENS VENDUS JUSQU'AU PAIEMENT EFFECTIF DE L'INTEGRALITE DU PRIX EN PRINCIPAL ET DES ACCESSOIRES.

En conséquence, le Client s'engage jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate par le Prestataire, à ne pas transformer ni incorporer lesdits biens, ni à les revendre ou les mettre en gage et à apporter à leur conservation tous les soins nécessaires, notamment à les assurer contre tous les risques qu'ils peuvent courir ou faire courir, et ce, dès leur mise à disposition.

Ne constitue pas un paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (notamment les traites). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens.

Ces dispositions ne font pas 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 14 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

14.1. L'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs n'appartenant pas au Prestataire 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 matériel à la réalisation de l'intervention. Le Prestataire n'est pas responsable de la provenance des logiciels installés sur le matériel qui lui est remis et le Client s'engage à garantir le Prestataire contre toute action ou réclamation résultant de l'utilisation ou de l'installation des logiciels du Client ou de tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat.

14.2. Le Prestataire est propriétaire exclusif de tous droits, notamment de propriété intellectuelle, titres ou intérêts résultant de l'exécution des Prestations et sur tous biens et logiciels fournis au Client par le Prestataire, sauf mention contraire, dans le cadre de l'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît.

Dans le cas où des logiciels ou applicatifs dont les droits appartiennent au Prestataire sont installés sur des matériels du Client, le Prestataire concède au Client un simple droit d'utilisation à titre précaire dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Le Client s'engage à conserver les mentions de propriété, marques ou tout autre signe distinctif du Prestataire sur les produits fournis par le Prestataire et à s'abstenir de tout comportement déloyal à l'égard du Prestataire et desdits droits de propriété intellectuelle.

ARTICLE 15 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET/OU CONFIDENTIEL

Dans l'hypothèse où le système informatique du Client traite des données à caractère personnel, il est expressément stipulé entre les parties que le Client demeure le responsable du traitement et conserve l'entière maîtrise de sa base de données, le Prestataire n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Le Client mettra en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment dans le cadre de la transmission de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

Le Prestataire n'est pas tenu à une obligation de confidentialité s'agissant des informations du Client sauf engagement de confidentialité distinct prévu entre les parties ou à moins que le Client signale par écrit le caractère confidentiel d'une information.

ARTICLE 16 – CLAUSE DE NON SOLLICITATION

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel travaillant ou ayant travaillé pour le Prestataire ou ses affiliées en vue d'une embauche pendant la durée du Contrat avec le Client et une durée de 2 (deux) ans à compter de leur expiration ou résiliation pour quelque cause que ce soit. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager le Prestataire en lui versant une indemnité égale aux appointements bruts majorés de 50 % que le collaborateur aura perçus pendant les six (6) mois précédant son départ.

ARTICLE 17 – LIVRAISON ET TRANSPORT

Lorsqu'il est convenu entre les parties que le matériel sera expédié par le Prestataire au Client, et que celui-ci n'est pas retiré par le Client dans les locaux du Prestataire, il est convenu que le matériel, même expédié « Franco de port », voyage aux risques et périls du Client. Le transfert des risques s'effectue dès l'enlèvement du matériel dans les locaux du Prestataire par le Client ou le transporteur, indépendamment du transfert de propriété sur la chose. Il appartient au Client, en cas de retard, d'avaries ou de perte du matériel pendant le transport, de faire toutes réserves et d'exercer tous recours auprès des transporteurs responsables. A défaut de réserves du Client à la livraison, celui-ci est présumé avoir reçu le matériel tel que décrit sur le bon de livraison.

ARTICLE 18 – FRAIS DE GARDE ET DEFAUT DE RETRAIT DU MATERIEL

Le Client a l'obligation de retirer le matériel remis au Prestataire à compter de la réception de l'avis de mise à disposition du matériel, envoyé par courrier électronique ou postal avec demande d'avis de réception. Nonobstant les frais de garde stipulés ci-après, le Client doit informer le Prestataire dans les meilleurs délais, par courrier électronique ou par courrier postal, de tout élément ou évènement l'empêchant de retirer le matériel objet de l'avis de mise à disposition dans un délai d'1 (un) mois. Au-delà d'un délai d'1 (un) mois à compter de la date d'envoi au client de l'avis de mise à disposition de son matériel, des frais de garde par jour de retard, dont le montant sera fixé en fonction du volume du matériel, lui seront facturés et seront alors à régler lors de l'enlèvement du matériel par le Client. En tout état de cause, en l'absence de manifestation de la part du Client avant l'expiration d'un délai de 3 (trois) mois à compter de l'avis de mise à disposition, le silence du Client vaudra abandon du matériel déposé. En

conséquence, le Client reconnaît qu'au-delà de ce délai de 3 (trois) mois, le Prestataire pourra disposer librement du matériel et qu'aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client au titre du défaut de restitution du matériel.

ARTICLE 19 – DROIT APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT – CONTESTATION

19.1. Les présentes Conditions Générales et plus généralement les relations entre le Client et le Prestataire sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre loi et de la convention des Nations Unies du 11 Avril 1980 (convention de Vienne).

19.2. TOUTE CONTESTATION ENTRE LES PARTIES RELEVE DE LA COMPETENCE DES TRIBUNAUX COMPETENTS DU SIEGE SOCIAL DU PRESTATAIRE, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE ET CE, NONOBTANT TOUTES STIPULATIONS CONTRAIRES FIGURANT SUR LES DOCUMENTS COMMERCIAUX DU CLIENT.

ARTICLE 20 – DISPOSITIONS FINALES

20.1. Les présentes Conditions Générales ainsi que les Conditions Particulières, dénommés ensemble le Contrat, constituent l'intégralité de l'accord entre le Prestataire et le Client au titre des Prestations.

20.2. Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

20.3. Si l'une des stipulations de ces Conditions Générales ou des Conditions Particulières est déclarée invalide ou inapplicable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, l'invalidité ou l'inapplicabilité d'une telle clause n'affectera pas les autres dispositions du Contrat non affectées par une telle invalidité, lesquelles garderont toute leur force et leur portée.