



# SERVICE INFORMATIQUE :

## Votre partenaire local

SERVICE  
INFORMATIQUE

## Une équipe informatique dédiée aux T.P.E, P.M.E & Indépendants

### CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DES PRODUITS ET SERVICES

#### Préambule

Les "conditions générales de vente" sont des informations fournies par un fournisseur à son client sur les conditions légales de vente de ses produits ou services en l'absence d'accord spécifique.

#### Liminaire

Service Informatique SAS, ci-après "le fournisseur", sis 545 Rue Gustave EIFFEL, Zone d'activité de PENHOAT, 29860 PLABENNEC, FRANCE, immatriculée au RCS Brest B 894 507 029, représentée par la SARL UNIK INFORMATIQUE, son Président, est une entreprise des services du numérique répondant aux besoins d'externalisation des expertises, des services et des projets informatiques des directions informatiques des entreprises qui est spécialisée auprès des TPE / PME / administrations locales et indépendants.

#### Présentes, version 2022011011

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente des Produits et Services, ci-après, "les conditions", ont pour objectif de définir les conditions de mise à disposition par l'acte de vente et les conditions d'utilisation des services intellectuels en informatique générale, ci-après "les services", ainsi que les conditions de mise à disposition par l'acte de vente et les conditions d'utilisation des produits, qu'ils soient matériels ou immatériels, ci-après "les produits", commercialisés par le fournisseur. Les services et produits commercialisés par le fournisseur se présentent ci-après sous les termes "les offres du fournisseur", ou "l'offre du fournisseur" qu'il s'agisse d'une offre de service(s) ou d'une offre de produit(s) ou d'un ensemble des deux.

#### Mises à jour

Les conditions sont mises à jour régulièrement. Elles sont transmises au client par un message électronique. Si le client refuse les nouveaux effets, il sera invité à résilier ses services, et sera libéré de ses obligations en lien avec les engagements de durée.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

#### CLIENT

##### Qualité du client

Ci-après "le client", se comprend TOUJOURS comme le terme de "client professionnel" au sens de l'article liminaire de la partie législative nouvelle du code de la consommation. Le fournisseur commercialise ses offres aux seuls clients professionnels dont l'établissement client se situe en FRANCE METROPOLITAINE et se déclare incompétent pour traiter toute demande d'un requérant consommateur ou non professionnel. IL S'AGIT D'UNE CONDITION DÉTERMINANTE, IRRÉVOCABLE, ET CARACTÉRISTIQUE DE LA VOLONTÉ DU FOURNISSEUR.

#### Requérant

Le requérant qui n'entre pas dans la catégorie définie par l'article *Qualité du client* et qui invoque les dispositions de l'article L121-11 du Code de la consommation pour forcer le fournisseur, renonce aux dispositions du Code de la consommation et qui sont applicables aux consommateurs et non professionnels et qui ne sont pas d'ordre public sans que l'obligation de la preuve n'incombe au fournisseur. Afin de manifester la particularité de la vente consentie en pareil cas, le fournisseur appose la mention marginale "Vente résolue pour un client non professionnel au titre de L121-11 du Code de la consommation".

#### Personne physique

Il est rappelé au client, qu'une personne physique pouvant elle-même représenter un ou plusieurs clients, qu'un compte client tenu auprès du fournisseur dispose nécessairement, en sus des données listées à l'article *L'enregistrement du client* ci-dessous, d'un numéro au système d'identification du répertoire des entreprises, exception faite des cas présentés à l'article *Le requérant*. La personne physique représentant le client est tenue de s'identifier volontairement avec le compte client pour lequel elle agit et ce nécessairement avant la rédaction par le fournisseur des documents légaux liés à la vente. Le fournisseur refusera toute demande de réaffectation de ses documents de vente d'un compte client à un autre.

#### FOURNISSEUR

##### Qualité du fournisseur

Le fournisseur exerce et commercialise ses prestations au titre de son exercice principal, savoir : consultant en logiciel de gestion intégré ; expert en minage de données ; architecte logiciel ; éditeur de logiciels et progiciels ; éditeur de logiciels et progiciels en mode services ; développeur, analyste et programmeur de logiciels et progiciels ; installateur, paramétrant de logiciels et progiciels ; développeur, programmeur d'applications spécifiques et à façon ; administrateur de systèmes et réseaux ; administrateur et architecte de bases de données ; loueur de matériel informatique ; agent de maintenance de matériel informatique ; expert en hébergement de données ; spécialiste en infrastructure et exploitation de plateforme en tant que service ; intégrateur de systèmes et réseaux ; installateur, configureur, paramétrant de matériel informatique ; architecte des systèmes et réseaux et de l'informatique dans le nuage, dématérialisée et externalisée ; développeur opérationnel pour l'hébergement de site ou d'application web ; développeur, intégrateur de solutions e-Commerce ; intégrateur de gestion de contenu ; développeur web ou d'application mobile ; agent de référencement ; intermédiaire en création et achat et gestion de noms de domaine ; graphiste de la psycho-ergonomie ; intégrateur, éditeur d'applications web ou mobile ; opérateur de services en télécommunications ; conseiller en télécommunication ; loueur de

matériel de télécommunications ; installateur, configureur, paramétrant de matériel de télécommunications ; agent de maintenance de matériel de télécommunications ; conseiller, auditeur, assistant à maître d'ouvrage en informatique ; responsable ou assistant de la définition et de la conception d'un produit informatique ; analyste décisionnel en informatique ; exploitant de centre d'assistance ; agent de tierce maintenance applicative ; responsable de mises à jour ; exploitant d'infogérance ; expert en sécurité des systèmes d'information, mandataire et réalisateur de tests d'intrusion éthiques ; gestionnaire électronique des documents et d'archivage numérique ; formateur en informatique et télécommunications ; maître d'œuvre et chef en gestion de projet informatique ; loueur, intégrateur, installateur, paramétrant et superviseur de systèmes et réseaux de téléphonie d'entreprise ; loueur, intégrateur, installateur, paramétrant et superviseur de systèmes de caisses numériques ; loueur, intégrateur, installateur, paramétrant et superviseur de systèmes d'alarme anti intrusion.

#### **Responsabilité commerciale du fournisseur**

Il appartient, en tout temps, tout lieu et toute circonstance, au client de veiller à ce que les prestations proposées par le fournisseur soient en adéquation avec ses propres besoins. Il manifestera alors son accord en respectant les procédures détaillées dans les articles regroupés dans LE CONSENTEMENT.

#### **Périmètre d'intervention couvert par le fournisseur**

Le fournisseur précise qu'il ne commercialise valablement ses offres qu'aux clients dont le site concerné par la vente est situé dans le département du Finistère, pour des raisons de garantie de temps d'intervention ou de rétablissement, notamment. Le fournisseur entend répondre favorablement à certaines requêtes des clients en dehors de son périmètre d'intervention qu'à la condition expresse que le client renonce aux garanties de temps d'intervention explicitées aux articles "La garantie du temps d'intervention" et "La garantie du temps de rétablissement" ci-dessous. Afin de manifester la particularité de la vente consentie en pareil cas, le fournisseur appose la mention marginale "Vente résolue pour un client en dehors du périmètre couvert (Finistère) au titre de L121-11 du Code de la consommation".

#### **Déclaration d'intérêts**

Le fournisseur précise qu'il fait partie d'un groupement d'entreprises, ci-après "les partenaires directs", sans solidarité du mandataire, avec les SC GROUPE UNiK et SARL UNiK INFORMATIQUE ainsi qu'avec toute entreprise détenue ou amenée à être détenue de manière majoritaire ou pas, directement ou indirectement, par son ou ses propres actionnaires.

### **CONSENTEMENT**

#### **Présentation et information**

Les conditions précisent les éléments INDISPENSABLES de l'accord du fournisseur quant à son engagement envers le client sous quelque forme que ce soit. Tous les documents de vente (proposition commerciale, commande, facture, intervention, ticket, bon de livraison, etc., ...) qui émanent du fournisseur rappellent un lien permanent où les conditions sont disponibles. Le client manifestement informé ne peut se prémunir d'un défaut de communication des présentes étant donné qu'il doit reconnaître, non seulement pour les avoir lu, qu'il a pris connaissance des conditions et les comprend, mais aussi qu'il les accepte, et ce, nécessairement avant la commande qui manifeste son engagement à lui.

#### **Rétractation**

Le client qui peut faire appel tant que de besoin, durant l'avant vente, à son chargé d'affaires dédié, ne dispose d'aucun délai de rétractation de son engagement, et il ne sera procédé à aucun remboursement de la part du fournisseur, conformément à l'article L121-16-1 du Code de la consommation. L'engagement du client est valablement manifesté et prouvé par la réception d'une proposition commerciale émise par le fournisseur vers son client et validée par ce dernier, dans les conditions précisées à l'article *La charge de la preuve* ou par la réception par le fournisseur d'une commande émise directement par le client vers le fournisseur.

#### **La charge de la preuve**

La charge de la preuve de l'acceptation de toutes les obligations relatives aux conditions pesant sur le fournisseur, celui-ci se réserve le droit de ne valider définitivement une commande qu'après avoir reçu un exemplaire de ses conditions signées et paraphées du client sans qu'il ne puisse être inquiété des délais inhérents à la réception d'un tel document. Certains contrats, produits ou services peuvent stipuler en sus des conditions particulières relatives aux contraintes imposées. Le document légal de vente mentionne pour chaque contrat, produit ou service "Attention des conditions particulières s'appliquent". Le fournisseur peut conditionner toute exécution à la production écrite du client d'une preuve des accords passés au titre de l'article 1353 du code civil sans que le fournisseur ne soit inquiété de la non réalisation inhérente au refus du client, toute proposition commerciale présentée par le fournisseur et signée par le client ne prend force contractuelle bilatérale et sur l'ensemble de son effet uniquement lorsque les présentes sont validées par le client. De même, toute commande reçue par le fournisseur, datée et signée, est ferme et définitive et prend force contractuelle bilatérale sur l'ensemble de son effet uniquement lorsque les présentes sont validées par le client. La commande n'est reçue valablement qu'avec l'acompte correspondant, le cas échéant associé à une facture d'acompte parfaitement soldée. Dans le cas particulier des commandes prises par Internet ou via une place de marché, ces commandes sont fermes et définitives à réception de la validation par le tiers proposant la plateforme de la place de marché. Dans tous les cas, le client est engagé au plus tôt au moment où le fournisseur reçoit la preuve des engagements accompagnée d'un acquittement des présentes conditions. Le fournisseur quant à lui est engagé uniquement à la date de livraison précisée sur la commande. Le fournisseur propose des interventions d'assistance technique, de conseils et d'expertise, des interventions en centres de services, des forfaits spéciaux, des locations et tout type de prestations complexes sur mesure. Le client peut soit émettre une commande au format qu'il souhaite, soit signifier son accord sur toute proposition commerciale présentée par le fournisseur. Ces actes peuvent être exécutés par oral, mail, courrier, télécopie, via la complétion d'un formulaire disponible sur Internet ou par simple accord téléphonique suivant l'article 1101 du code civil. Si un client commande une prestation non proposée et qu'il impose des contraintes qui sont en dehors des prestations proposées, le fournisseur se réserve le droit d'effectuer une contre proposition ou de ne pas répondre au besoin du demandeur. Dans le cadre des demandes d'intervention, la rédaction par le client d'un ticket sur l'interface proposée par le fournisseur ne se substitue pas à la commande, l'action de vente reste sous réserve d'acceptation du fournisseur. Il en va de même lorsque le client effectue une demande de prise en charge via la plateforme téléphonique dédiée.

#### **Formalisme de la demande**

En cas de pluralité de représentation du client, le fournisseur concatène les informations des demandeurs, personnes physiques, de façon à établir le besoin formalisé du client. Seul un mandataire social ou équivalent, ou un tiers habilité par ce dernier et présenté

comme tel, peut remettre au fournisseur un cahier des charges strict et opposable au fournisseur. La pluralité des demandes est recevable AVANT la rédaction d'une commande. Dans le cas contraire, le fournisseur sursoit son intervention jusqu'à obtention d'une nouvelle offre cohérente avec les besoins formalisés.

### **Résiliation ou Annulation**

Toute demande de résiliation à l'initiative du client doit être formellement et directement adressée par un mandataire social du client, ou le cas échéant, d'un représentant habilité, habilitation annexée au courrier, au siège du fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client devra informer le fournisseur du service, du produit ou de la prestation contractuelle qu'il souhaite résilier. Après étude de sa demande, le fournisseur rendra compte de son traitement dans un délai d'un mois. Le fournisseur précise que pour des raisons de sécurité il ne donnera pas suite aux demandes de résiliation formulées autrement, particulièrement celles adressées par voie de communication numérique ou vocale. Une commande étant reçue fermement et définitivement, aucune demande d'annulation ou de rétractation ne sera traitée par le fournisseur.

### **PROTECTION DES DONNÉES**

#### **La sensibilisation du personnel**

Le fournisseur précise à son client que l'ensemble du personnel a été sensibilisé aux effets de l'article 226-13 du Code pénal d'une part et que la responsabilité personnelle de chaque collaborateur sera recherchée, systématiquement, en cas de non-respect du secret professionnel.

#### **L'enregistrement du client**

Le client s'enregistre valablement auprès du fournisseur qui crée pour ce dernier une fiche de renseignements, pour les présentes et ci-après et ci-avant, "*le compte client*", au sein d'un système automatique de traitement des données. Ce compte client est notamment constitué des éléments, ci-après "*les données*", obligatoires suivants : nom ou raison sociale, adresse, code postal, ville et pays de facturation, numéro de téléphone, email, numéro au système d'identification du répertoire des entreprises et numéro de TVA s'il y est assujéti. Ce compte client est amendé d'informations sur les contacts, le cas échéant, qui identifient le personnel au sein du compte client, ci-après "*le compte contact*". Ce compte contact peut recevoir toute forme d'information que le représentant du client souhaite communiquer ou que le fournisseur souhaite enregistrer car reconnue par lui comme honnêtement utile pour le suivi des demandes, ventes d'offres. Le fournisseur n'enregistre pas de données personnelles dites sensibles au sens du Règlement Général pour la Protection des Données et déclare positivement ne pas avoir besoin d'en connaître, définitivement. Toute saisie de données dites sensibles représente une faute personnelle et professionnelle d'un collaborateur du fournisseur, le délégué à la protection de données ne pourra être inquiété personnellement et le fournisseur engagera des poursuites directement envers son collaborateur. Toutes les données du compte client ainsi que les données du compte contact sont communiquées de façon automatique vers les partenaires directs. Le client en est informé POSITIVEMENT et manifeste son accord dans les présentes conditions générales. Cet accord est recueilli une fois par le représentant du client au plus près de l'acquiescement des présentes qui manifeste son accord pour tout le personnel du client.

#### **Les droits d'accès aux données**

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle qui le concerne. Le

client peut exercer tous ses droits d'accès et de rectification auprès de M. VIGUIER Matthieu, délégué à la protection des données directement par courrier électronique libre à l'adresse suivante : [rgpd@service-informatique.fr](mailto:rgpd@service-informatique.fr). Une extraction des données disponibles en lien avec le compte client et les comptes contacts sera alors proposée au représentant du client. Cependant, aucune suppression ne sera consentie tant que le client et le fournisseur entretiennent une relation contractuelle toujours active, ou, le cas échéant, tant que le client n'est pas soldé de tout compte.

#### **L'accord de non divulgation**

Dès lors qu'un accord de non divulgation est signé par le fournisseur au profit de son client, aucune information et/ou données concernant le client et entrant dans le périmètre de l'accord ne peut être transmise, communiquée, revendue, totalement ou partiellement, à quelque tiers que ce soit selon les modalités définies par ledit accord. Sans accord et en tout temps, le fournisseur s'engage à assurer une totale discrétion dans le cadre des prestations qui lui sont commandées, sauf obligation légale ou judiciaire.

#### **La qualification des données**

En tant que prestataire informatique, le fournisseur peut avoir accès à des données tierces dont il n'est pas capable d'assurer la protection ou la qualification. Ces données sont supposées de nature purement technique et sont sorties du cadre de l'application du règlement général pour la protection des données. Le code déontologique du fournisseur lui interdit d'exploiter tout ou partie des données observées ou traitées sans ordre écrit de son client, cependant, un agent du fournisseur qui, ayant pris connaissance de données associées à un crime dont il est encore possible de prévenir ou de limiter les effets, ou dont les auteurs sont susceptibles de commettre de nouveaux crimes qui pourraient être empêchés, est tenu d'en informer les autorités judiciaires ou administratives.

#### **Le besoin d'en connaître**

Le fournisseur peut disposer d'un accès ayant tous les droits au sens des restrictions informatiques. S'il dispose d'un accès technique, il ne dispose pas d'un accès automatique à l'utilisation de ce droit sans passer par une autorité qui dispose de la faculté de l'accorder. A cette fin, le fournisseur dépositaire d'un accès protégé n'en fera usage que tant que de besoin. Le besoin étant établi par lui seul sur la base de ses seules obligations techniques. Il communiquera à son client un compte différent mais ayant les mêmes caractéristiques techniques dans le cadre d'une administration conjointe contractualisée, et aux autorités qui en font la demande.

#### **L'enregistrement de communications**

Le fournisseur précise qu'il enregistre toutes les communications téléphoniques et numériques entrantes et sortantes. Il les conserve pour exploitation pour une durée maximale de six mois, durée au bout de laquelle elles sont automatiquement rendues inexploitable. Durant la conservation, le fournisseur s'interdit toute exploitation ayant d'autre objectif que la recherche de preuve commandée par le client conformément à l'article "*La charge de la preuve*" d'une part et les besoins de formation d'autre part. Tous les accès internes à ces données sont assujéti à l'accord du délégué à la protection des données. Au delà des observations de la Délibération 2014-474 du 27 novembre 2014 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, le fournisseur s'interdit toute collecte ou exploitation ou exportation ou transfert de données à caractère personnel, en dehors des éléments obligatoires et décrits dans l'article "*L'enregistrement du client*". Ainsi, le client protégé par le présent article dispose en tout temps d'un accès à son droit d'opposition, que ce soit avant ou après la collecte des données, cependant, il ne

peut valablement en demander la suppression que si le lien contractuel entre lui et le fournisseur est éteint.

#### **La protection des communications**

Les communications téléphoniques ne faisant pas partie des éléments techniques du compte client, le fournisseur s'interdit tout transfert vers qui que ce soit de ces éléments ou d'une partie de ces éléments, en dehors de ses propres agents. Le fournisseur précise également que chaque agent ayant besoin d'en connaître est préalablement sensibilisé aux bonnes pratiques à ce sujet.

#### **La télémétrie**

Le fournisseur peut installer pour le compte du client ou pour son propre compte un ou des logiciels effectuant une remontée d'informations techniques, sous forme de télémétrie. Ces données sont d'ordre technique et sont de nature à améliorer la sécurité (disponibilité) des systèmes d'information, et le fournisseur veille à ne pas diminuer ou laisser diminuer les performances des produits ou services commercialisés par ce fait.

#### **La sous-traitance des données**

Certains fichiers du client, ne contenant pas, à priori et de manière évidente, de données à caractère personnel, peuvent être envoyés par le fournisseur à des partenaires directs ou indirects, notamment pour l'analyse antivirus, y compris en dehors de l'Union Européenne. Le client souhaitant s'y opposer doit le déclarer préalablement à travers un accord de non divulgation.

### **PRIX**

#### **Négociation**

Les prix proposés comprennent les rabais et négociations que le fournisseur serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines prestations, ou des relations commerciales négociées avec le client. Ces rabais et négociations sont confidentielles, un tiers amené à en connaître ne pourrait pas en bénéficier au titre de cette seule prise de connaissance. En aucun cas les tarifs présentés une fois quelque part par le fournisseur ne sont en mesure de modifier les tarifs présentés ou proposés ailleurs. Toute négociation, tout rabais est accordé sur le périmètre le plus limitatif. En aucun cas un rabais accordé à un instant ne pourrait être répété au simple titre d'un précédent.

#### **Prix en vigueur**

Les prix des offres sont ceux en vigueur le jour de la prise de commande. Les prix sont libellés en euros et présentés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et de toute autre taxe en vigueur. Conformément à l'ordonnance du 1er décembre 1986, le fournisseur fixe librement ses prix. Entre les clients les prix publics présentés sont identiques pour des clients qui achètent selon les mêmes modalités. En ce qui concerne les contrats, les tarifs sont renégociés à échéance.

#### **Escompte**

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. L'acompte est non remboursable. Le fournisseur refuse toute forme d'arrhes et de pourboire.

#### **Grille tarifaire Education**

Une grille tarifaire spécifique est disponible pour les organismes éducatifs (écoles publiques et privées, centres de formation, etc., ...) en considérant des modalités de commandes particulières (services exclusifs, etc. ...).

#### **Evolution du prix**

Le fournisseur s'engage à réaliser les actions de vente de produits et

services et offres, ci après "les prestations", au sens de l'objectif recherché par le client et tel que compris, et s'accorde le droit de modifier ses prix en fonction des contraintes à respecter pour le parfait traitement de la prestation, notamment si le besoin du client venait à évoluer ou à se préciser, si le milieu d'intervention venait à se préciser, si le système d'information ciblé venait à évoluer, ou si en règle générale la requête initiale du client n'était pas de nature à engager le fournisseur sur les ventes de produits, services et offre permettant à ce dernier de satisfaire les besoins exprimés.

#### **Éléments manquants**

En tant que résultante de l'article "L'évolution du prix" ci-dessus, le fournisseur se réserve le droit d'adjoindre à la commande du client tout matériel, tout logiciel, toute prestation de services, rendu nécessaire à l'accomplissement de son action, en tant que cette adjonction ait pour seul but la réalisation d'une prestation attendue, et au cas où une dépendance matérielle, logicielle ou intellectuelle ne serait pas satisfaite et demeurerait bloquante.

#### **Refus des manquants**

Si le fournisseur, à sa seule discrétion, juge utile d'adjoindre tout matériel, tout logiciel, y compris toute licence pour un logiciel existant ou non, ou toute prestation intellectuelle à la commande du client, et que celui-ci refuse la proposition commerciale y attenante, le client ne pourra pas inquiéter le fournisseur quant à la non réalisation des objectifs attendus par ladite commande. Id est, le fournisseur n'est pas tenu de satisfaire à ses frais les éventuelles dépendances non satisfaites et bloquantes telles que : la qualité des liens électriques et l'alimentation des nouveaux appareils, l'insertion de matériels ou logiciels dans une chaîne de connexion ou dans une politique de sécurité existante, l'adaptation électrique ou mécanique ou logique des produits entre eux, le traitement des bogues sporadiques engendrés par son matériel ou par son logiciel ou par sa prestation intellectuelle, ou toute forme d'analyse heuristique rendue nécessaire par la réalisation des objectifs, etc., ...

### **PRESTATIONS**

#### **Obligation de moyens**

Dans le cadre où le fournisseur commercialise auprès de son client une compétence en informatique générale, ou en informatique spécialisée, ou en réseaux, ou en télécommunications, ou en assistance à maître d'ouvrage, ou sous toute autre forme décomptée au temps passé, le client demeure responsable des effets des moyens engagés et l'agent dépêché par le fournisseur prend ses ordres opérationnels directement auprès du client, ci après dans le cadre des prestations "en régie", le fournisseur s'engage sur une obligation de moyens strictement, nonobstant les résultats obtenus, et le marché est proposé par le fournisseur sur série de prix, déterminable en fonction du coût et de la quantité et du type des produits choisis d'une part, et du taux horaire de la main d'oeuvre d'autre part, attendu que le fournisseur se réserve le droit d'adapter ceux-ci en fonction de la difficulté attendue ou des compétences nécessaires de l'agent, rendues nécessaires à l'accomplissement de ses obligations de moyens. L'agent dépêché par le fournisseur reste sous la responsabilité organique de ce dernier et prend auprès de celui-ci les conseils, contraintes ou directives d'ordre informatiques représentatifs des obligations de moyens du fournisseur. Dans une proposition commerciale ou une commande, le tarif est proposé pour une intervention au taux horaire de base, le temps indiqué étant une provision, hors frais de déplacements éventuels, tout rendez-vous manqué aux torts du client étant facturé du montant de cette provision, quelque soit la raison invoquée. Selon le type d'intervention, elle peut s'effectuer sur site ou à distance via un accès en réseau et un compte disposant d'une authentification au

niveau administrateur. Le prix final de la prestation sera calculé à partir de ces paramètres (nombre d'heures, etc., ...). Bien que le fournisseur s'efforce de faire une appréciation au plus juste de l'étendue des travaux envisagés, il demeure possible que des travaux imprévisibles, dépendants, et pourtant indispensables se révèlent nécessaires. La responsabilité du client demeure alors totale et entière. Afin de pouvoir terminer son intervention, en appelant un supplément de prix, le fournisseur justifiera du bien-fondé de sa demande et obtiendra l'accord du client au moyen de la signature d'un avenant ou d'une proposition commerciale supplémentaire. Si un tel accord ne pouvait être manifesté par le client, pour quelque raison que ce soit, le fournisseur ne pourrait pas être inquiété à ce propos et cesserait simplement son intervention une fois la provision écoluée, quel que soit l'état de l'intervention, quel que soit le résultat obtenu. Le client est seul juge de l'adéquation entre les moyens proposés et les résultats qu'il recherche et ne pourra pas imputer au fournisseur la non obtention du résultat sur la seule base des moyens déployés. Les interventions en régie sont toutes proposées sur la base d'un tarif horaire négocié en fonction des moyens mis à la disposition du client et des contraintes locales ou spécifiques. Le fournisseur qui met à disposition de ses clients, des équipes sous forme de régie précise tant que de besoin que cette forme de prestation comprend un engagement de moyens et n'engage pas le fournisseur sur le résultat.

#### **Obligation de résultats**

Le fournisseur propose au client qui souhaite un engagement sur les résultats des contrats ad-hoc sur la base d'un cahier des charges ou de forfaits. Dans le cadre où la prestation de formalisation du besoin aboutit à un cahier des charges conjointement rédigé, la force contractuelle du cahier des charges n'est pas diminuée. Le client ne peut en aucun cas invoquer une malformation de la formalisation du besoin attendu qu'il effectue une recette du cahier des charges. Lorsque la prestation d'assistance à maître d'ouvrage est caractérisée par une intervention au cahier des charges, le Service Informatique attire l'attention du client sur son rôle de juge et partie. Ce dernier demeure libre de sélectionner une contre-expertise, à ses frais exclusifs. Le cahier des charges, s'il existe, est nécessairement annexé au contrat associé à une obligation de résultat.

#### **Niveau de service**

Le fournisseur s'engage à respecter, entre autres obligations contractuelles et légales, ses obligations en termes de niveaux de services à travers un code de déontologie interne. En l'absence de contrat fixant des conditions particulières sur le niveau de services, la règle qui s'applique est celle du meilleur effort consenti par le fournisseur, lui étant seul juge. En cas de manquement manifeste du fournisseur, le client doit l'en informer immédiatement par lettre recommandée adressée au siège. A défaut d'un délai raisonnable permettant une contre expertise par le fournisseur, le manquement n'est pas constaté. En cas de manquement constaté, le fournisseur met en œuvre toute correction qu'il juge nécessaire.

#### **Disponibilité**

Le fournisseur assure une disponibilité 365/24/7 pour ses services et prestations. Cependant les interactions entre lui et son client sont limitées, ci-après aux "*heures ouvrables*", sauf conditions spéciales, aux jours suivants, du lundi au vendredi, et aux heures suivantes, de huit heures du matin à dix-neuf heures le soir, hors jours fériés légaux. De nombreux cas font exception à ces limitations, mais elles n'engagent pas le fournisseur quant à sa disponibilité.

#### **Sous-traitance**

Les interventions qui sont réalisées pour le compte du fournisseur ou

pour le compte du client et qui sont réalisées par un sous-traitant (exploitant de centre de données, éditeur, etc., ...) n'entrent pas dans le cadre des responsabilités du fournisseur. Ce dernier tient à disposition à tout client qui en fait la demande, les contrats de sous-traitances passés pour son compte, et pour le sien seulement.

#### **Censure de la sous-traitance**

Le fournisseur qui s'engage à réaliser les prestations avec une obligation de résultat ne peut voir sa sous-traitance censurée par le client que si ce dernier dégage le fournisseur de toutes ses responsabilités. Le cas échéant, le client fera son affaire des prestations initialement sous-traitées.

#### **Non réparabilité**

Le fournisseur ne délivre pas de "certificat de non réparabilité". Il émettra une proposition commerciale permettant de restituer au client la fonction initialement recherchée par l'utilisation du matériel défaillant, ou, selon le cas, une proposition commerciale permettant la restitution, sur la base statistique, d'une partie des données endommagées par le matériel défaillant.

#### **Attestation de dommages électriques**

Le fournisseur ne délivre une attestation de nature des dommages constatés, appelée "*attestation de la nature présumée électrique de la cause des dommages*" que lorsque le circuit d'alimentation primaire ou secondaire est manifestement défaillant. Cette attestation PRÉSUME de la nature électrique des dommages, mais ne constitue pas à une expertise de la source de courant, ni une analyse électronique des circuits.

#### **Expertise du client**

L'expertise du client, seule, ne peut qualifier une faute éventuelle du fournisseur. Le client doit se prévaloir d'une contre expertise réalisée par un professionnel de l'informatique tiers, même si le client se déclare professionnel de l'informatique lui-même.

#### **Incompatibilité**

Lorsque le fournisseur installe un logiciel sur commande, et que le client déclare qu'à la suite de cette installation, son matériel ou sa fonction ne rendent plus le service attendu, ou que le but recherché n'est pas atteint et que ce dernier réclame le retrait dudit logiciel, certaines opérations informatiques étant irréversibles sans sauvegarde préalable, le client assumera seul les frais de remise en état. Les licences commercialisées resteront la propriété du client qui ne pourra valablement s'en défaire auprès du fournisseur pour cette seule raison.

#### **Devoir de conseil**

Le devoir de conseil du fournisseur auprès de son client ne remplace pas une analyse approfondie des contraintes de compatibilité des éléments mécaniques électriques ou logiques entre eux. Le client est responsable des choix engagés.

#### **Audit préalable**

Dans le cadre de la commercialisation d'un contrat de maintenance, ou d'assistance, et en règle générale dans tous les cas où le fournisseur s'engage sur un résultat, ou sur le déploiement de moyens humains et techniques couverts par une garantie de temps d'intervention, ce dernier peut conditionner son action à la réalisation d'un audit, ou d'une action préalable à la garantie des niveaux de service attendus. Le cas échéant, s'il offre cette prestation, il le mentionne sur une offre commerciale remise à 100%. S'il n'offre pas cette prestation, il émet une proposition commerciale. Si cette offre est refusée, il est libéré des obligations qui émanent de ses garanties tant que le client n'aura pas placé le système d'information engagé dans le contrat de maintenance dans

un état qui permet sa saine supervision, le fournisseur étant seul juge de l'état considéré et à atteindre.

#### **Avant-vente**

Toutes les prestations d'analyse avant vente sont gratuites. Ne s'agissant pas d'une vente, le fournisseur n'est pas tenu de répondre favorablement à l'ensemble des demandes d'analyse qu'il reçoit.

---

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE CONTRATS**

#### **Contrats**

Les conventions passées entre le fournisseur et son client, ci-après "les contrats" ne peuvent limiter ni les conditions générales de vente, ni les conditions particulières, ni leurs effets.

#### **Engagement**

Les contrats d'abonnement sont tous soumis à un engagement de trente-six mois minimum, la date anniversaire étant toujours fixée au dernier jour de l'année, soit au trente-et-un décembre de l'année N+4 suivant l'année N de signature. Le fournisseur précise au besoin et dans la discrétion de toute négociation à ce sujet, qu'un contrat signé le premier janvier de l'année N l'engage sur quarante-huit mois moins un jour, soit jusqu'au trente-et-un décembre de l'année N+4. Tous les contrats sont dénommés du nombre de l'année marquant la fin d'engagement. Id est, "Cloud 2024", commercialisé durant l'année 2020 engage le client jusqu'au 31/12/2024. Respectivement "Contrat 2025" commercialisé en 2021, engage le client jusqu'au 31/12/2025, etc., ...

#### **Application de l'engagement**

L'article "Engagement client" s'applique à partir du premier jour du mois qui suit la date de signature du contrat. Avant, le client doit simplement rembourser les six premiers mois ainsi que le premier loyer majoré et restituer, à ses frais, tout le matériel éventuellement déployé sur le site client. Il s'acquitte également de la totalité des licences tierces ainsi que de l'ensemble du matériel, qui restent cependant la propriété du fournisseur, au titre de dédommagement conventionnel.

#### **Tacite reconduction**

Conformément au code de la consommation : articles L. 215-1 et L. 215-3, au code de commerce : articles L. 330-1 et L. 330-2, au Règlement UE n° 330/2010 du 20 avril 2010 et enfin au Code de commerce : article L. 442-6, le fournisseur n'a pas l'obligation d'avertir son client de l'arrivée du terme et de la possibilité de dénoncer le contrat pour éviter sa reconduction. Dans le silence du client d'une part, et du fournisseur d'autre part, le contrat est renouvelé tacitement à prise d'effet le jour de la date anniversaire pour la période échue, à savoir le dernier jour de l'année, sauf si le client a positivement mentionné sa volonté de ne pas le reconduire, et ce, trois mois avant la date anniversaire, au plus tard. La charge de la preuve incombe alors au client. En l'absence d'une telle preuve, le contrat est reconduit tacitement une seule fois pour une période de trente-six mois. Aucun contrat ne peut être tacitement reconduit une seconde fois.

#### **Rupture du client**

Le client qui souhaite se désengager librement sans caractériser une faute du fournisseur dans l'accomplissement de ses obligations le signale au fournisseur par une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège du fournisseur. Il solde sous quinze jours le compte de créance qui reste ouvert par le contrat qu'il détient auprès du fournisseur, minoré d'un montant équivalent à un maximum de quinze pourcents du solde restant, après accord du

fournisseur. Le fournisseur présente une facture de clôture qui reprend les sommes dues au titre de l'engagement.

#### **Retrait unilatéral d'engagement du fournisseur**

Le fournisseur est libre de retirer unilatéralement ses engagements au cours du contrat. Par ce renoncement, il octroie le transfert de propriété pleine et entière sur les produits matériels. Il n'entend pas communiquer les comptes et accès aux logiciels et n'entend effectuer aucun transfert de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit. Le matériel est laissé en l'état, ainsi que sa configuration. Le client se chargera à ses frais de recouvrer les accès, de les modifier et d'en interdire l'accès au fournisseur.

#### **Facturation contractuelle**

Les contrats sont facturés en termes mensuels ou annuels à échoir. Cette facturation ne met pas en péril la notion d'engagement.

#### **Premier terme majoré**

Le fournisseur qui associe un contrat à la vente de produits matériels ou immatériels, ou à certaines prestations intellectuelles complexes peut présenter une majoration du premier terme au sens de l'article "Facturation contractuelle" ci-dessus. En pareil cas, les termes à échoir prennent en compte le reste dû.

#### **Solde du compte**

En cas de désengagement unilatéral de la part du fournisseur qui signale ses intentions par une lettre recommandée adressée à l'adresse communiquée par le client lors de l'ouverture de son compte client, l'échéancier et le compte précisant le reste à régler détenu auprès du fournisseur par le client sont soldés par le fournisseur.

---

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE CONTRAT DE MAINTENANCE**

#### **Maintenance**

Les contrats de maintenance étendent la garantie commerciale sur site et couvrent uniquement les pièces du matériel commercialisé par le fournisseur auprès de son client, ou à titre exceptionnel précisé sur la proposition commerciale attenante, le matériel commercialisé par un partenaire direct. En aucun cas un contrat de maintenance ne peut se substituer à un contrat d'assistance. La maintenance s'entend comme l'action qui rend un matériel exploitable ou de nouveau exploitable. Elle s'étend à la partie logicielle composée du microprogramme (BIOS) et au système d'exploitation seulement. Si l'action qui a rendu le matériel inexploitable résulte d'une mauvaise utilisation ou configuration de l'ordinateur, le fournisseur peut conditionner son action de maintenance à la rédaction d'un contrat d'assistance qui, seul, couvre l'assistance informatique à l'utilisateur. Les CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - CONTRAT DE MAINTENANCE complètes les CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ainsi que les CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - CONTRATS

#### **Association à la convention tarifaire**

Tous les contrats de maintenance sont associés à une convention tarifaire négociée spécialement entre le fournisseur et le client. Cette convention définit clairement le tarif horaire d'intervention sur site pour le niveau 1 : Administrateur Systèmes et Réseaux et pour le niveau 2 : Ingénieur Chargé d'affaires.

#### **Garantie d'un matériel tiers**

En aucune façon, le client ne peut se réclamer détenteur d'un contrat de maintenance pour appeler la prise en charge par le fournisseur d'une pièce défectueuse que ce dernier n'aurait pas

commercialisée, exception faite des cas gérés par l'article "Maintenance" ci-dessus. Id est, le client est informé que le fournisseur refuse systématiquement toute prise en charge de matériel défectueux, ce dernier ne couvre à travers son contrat de maintenance que le temps de main d'œuvre utile pour établir ou rétablir un bon fonctionnement, ainsi que les pièces à échanger, hors consommable.

#### **Appel d'intervention**

Toutes les interventions se réalisent en prise en main à distance ou par administration à distance. Si un matériel qui fait l'objet d'un appel d'intervention n'est pas en mesure d'être connecté au réseau, l'intervention est facturée selon les tarifs conventionnels. L'intervention sur site est gratuite dans le cadre où le fournisseur constate un défaut pris en charge par le contrat de maintenance.

#### **Association au réseau**

Le matériel couvert par le fournisseur via le contrat de maintenance s'étend à l'ensemble des ordinateurs du site du client qui est l'objet du contrat. Il ne comprend pas le matériel actif de réseau, ni sa configuration. Id est, une mauvaise configuration d'un matériel actif de réseau n'est pas un cas qui permet d'appeler une intervention couverte par le contrat de maintenance. Le matériel actif de réseau ainsi que sa configuration peuvent être couverts par un contrat de mise à disposition du matériel administré.

#### **Propriété durant le contrat**

Durant toute la durée du contrat de maintenance, le fournisseur n'accorde aucun transfert de propriété. Les produits matériels et immatériels restent sous l'entière responsabilité du client.

#### **Abus manifeste du client**

En cas d'abus manifeste du client qui serait amené à exercer une pression déraisonnable, notamment en réclamant des interventions qui ne relèvent pas des compétences informatiques au sens de la maintenance curative ou préventive, ou avec un rythme manifestement déraisonnable, ou d'une façon inadaptée, ou d'une façon irrespectueuse des procédures communiquées par le fournisseur (harcèlements téléphoniques, non respect des informations obligatoires à renseigner, etc., ...) les garanties stipulées aux articles "Garantie du temps d'intervention" et "Garantie du temps de rétablissement" ci-dessous ne seront pas respectées par le fournisseur qui en informera sans délai son client et qui ne pourra pas être inquiété.

#### **Garantie du temps d'intervention applicable au périmètre d'intervention couvert par le fournisseur**

La garantie du temps d'intervention est le laps de temps maximum que le fournisseur s'oblige à respecter entre la saisie horodatée d'une demande d'intervention, imputable au client, et l'affectation de ladite intervention, ou de la prochaine intervention dans la file de traitement, à un de ses agents. L'horodatage, imputable au fournisseur, est la prise de numérotation unique d'une fiche d'intervention pour le compte du client au sein du logiciel de gestion des interventions du fournisseur. Il ne s'agit pas pour le client d'une garantie du temps de rétablissement du service, comme précisé dans l'article "Garantie du temps de rétablissement". Le client dispose d'un droit d'observation et de mesure à faire valoir au délégué à la protection des données conformément à l'article "Droits d'accès aux données" afin qu'il puisse vérifier l'application des engagements consentis par le fournisseur.

#### **Garantie du temps d'intervention lors d'interventions multiples**

Le client qui bénéficie d'une garantie du temps d'intervention ne peut se prévaloir de cette garantie que pour une intervention après l'autre. S'il demande une intervention supplémentaire alors que la

précédente n'est pas terminée, quel que soit le temps pris par l'intervention précédente, il ne peut pas bénéficier de ladite garantie. Le temps considéré est donc décalé à la fin de la dernière intervention, avant de courir pour la prochaine intervention.

#### **Temps d'intervention garanti "J+1"**

Sans mention contraire, le temps d'intervention est défini comme le laps de temps maximum compris entre la déclaration d'une demande d'intervention, au plus tard le jour "J" ouvrable à 14h00, au prochain jour ouvrable "J+1", au plus tôt à 18h00. Toute demande réalisée après 14h00 sera donc prise en compte "J+2". Toute demande réalisée un jour non ouvrable sera prise en compte au prochain jour ouvrable.

#### **Garantie du temps de rétablissement**

Le client ne bénéficie d'aucune garantie de temps de rétablissement. S'il souhaite insérer un système d'information particulier dans un processus de continuité de service asservi à une garantie du temps de rétablissement, il doit en faire la demande au fournisseur qui, après étude, proposera un contrat de continuité de service.

#### **Demande d'intervention**

Les demandes d'interventions sont à réaliser sur le site Internet du fournisseur à l'adresse :

<https://www.service-informatique.fr/#contact>

#### **Recette technique**

Le client et le fournisseur réalisent, pour chaque intervention, une recette contradictoire. Le fournisseur à l'initiative envoie une *fiche d'intervention* à son client, et ce au plus tard le lendemain de la fin d'intervention. Ce dernier est invité à la signer dans les plus brefs délais. Une recette est prononcée automatiquement au huitième jour sans réponse du client. Aucune nouvelle intervention ne peut commencer pour un client qui dispose d'une recette en attente.

---

### **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE CONTRAT D'ASSISTANCE**

#### **Assistance**

Les contrats d'assistance informatique permettent au client de bénéficier d'un support informatique proposé par le fournisseur. Le contrat d'assistance s'ajoute en option au contrat de maintenance. Ces conditions particulières complètent donc les CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE et les CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - CONTRAT DE MAINTENANCE.

#### **Périmètre du contrat d'assistance**

Le fournisseur invite son client à le contacter pour toute question ou assistance à l'utilisation de son ordinateur, fixe ou mobile dans les cas suivants : mise en service et branchements de l'ordinateur ou d'un périphérique commercialisé par le fournisseur, configuration du microprogramme (BIOS), configuration du système d'exploitation Windows, os X ou GNU/Linux, ou des suites logicielles supportées par le fournisseur.

#### **Niveau de service**

Le fournisseur met en relation le client avec un technicien support durant une heure au maximum pour chaque demande d'intervention. Le fournisseur intervient au niveau de service meilleur effort afin de réduire les temps d'attente.

**Obligation de résultat**

Le fournisseur n'est soumis à aucune obligation de résultat, étant donné qu'il apporte uniquement une assistance ponctuelle à un problème indéterminé, à priori.

**Mise en relation**

Le fournisseur propose une assistance par courrier électronique, messagerie électronique, téléphone ou visioconférence. Il est seul juge du vecteur de communication le plus adapté.

**Notion de limite**

Le service est illimité au sens où le client peut effectuer autant de demandes sur autant de sujets qu'il le souhaite. Sa demande est insérée dans la file de traitement du fournisseur.

**Temps d'attente**

Si le fournisseur n'est pas en mesure de prendre en charge l'intervention demandée par le client selon le temps d'intervention "J+1", le fournisseur informe le client afin que ce dernier puisse prendre une décision adaptée à ses besoins.

**Intervention sur site**

L'assistance est toujours réalisée à distance, via une connexion permettant une prise en main à distance.

\_\_\_\_\_

[ x ] Pour le compte du client que je représente, j'accepte sans réserve les présentes conditions.

*Remarques éventuelles du client :*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signé par Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_

Pour l'entreprise : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_