

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICE

CGVS-02.2021-V1

### 1. DISPOSITIONS GENERIQUES

#### 1.1. Objet

Les présentes conditions générales (ci-après « **CGVS** ») ont pour objet de définir respectivement les conditions de vente de matériel au Client (ci-après « **Client** ») et de définir les responsabilités ainsi que les obligations du Client et du Prestataire (ci-après « **Prestataire** ») dans le cadre des services fournis par le Prestataire.

#### 1.2. Acceptation et champ d'application

Le Client a pris connaissance des conditions générales qui lui sont opposables dès leur acceptation par le Client par tout moyen.

Dans tous les cas le début d'exécution des prestations vaut acceptation des présentes et des conditions particulières associées.

Les conditions générales applicables sont celles du Prestataire au jour de la commande.

Le Client renonce à ses propres conditions d'achat lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entrainera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

#### 1.3. Documents contractuels

Les documents contractuels qui s'imposent aux parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles (Bon de commande, Contrat de service/Maintenance, Propositions commerciales signées par le prestataire et le client) ;
- les Conditions Spécifiques s'il y a lieu ;
- les Conditions Particulières s'il y a lieu ;
- les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation.

Les présentes annulent et remplacent l'ensemble des éléments, documents et informations de toute nature échangés entre les parties préalablement à l'engagement du Client.

Les différents documents que constituent le contrat ne pourront être modifiés que par voie d'avenant entre les parties.

#### 1.4. Commande

La Commande peut être matérialisée par tout moyen : bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client.

Le Prestataire est tenu par son offre pendant sa durée de validité et à défaut de précision pour une durée qui ne saurait être supérieure à 30 (trente) jours.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du matériel ou d'impossibilité d'assurer le service, le Client et le Prestataire se rapprocheront pour envisager d'autres solutions et à défaut d'accord entre eux, le Client pourra annuler sa Commande.

Une fois la Commande devenue définitive, aucune modification ou annulation ne pourra être opérée sans l'accord écrit du Prestataire.

Les Commandes sont distinctes les unes des autres.

L'annulation d'une Commande acceptée par le Prestataire est sans effet sur les autres Commandes.

Le Prestataire est libre de ne pas accepter une Commande notamment pour des raisons techniques ou en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations ou de garanties financières insuffisantes.

#### 1.5. Usages professionnels

Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sein des présentes conditions générales ou dans le cadre de l'exécution de ses obligations par le Prestataire, il sera fait application des usages établis et publiés par la Fédération professionnelle EBEN tels qu'ils sont déposés au Tribunal de commerce de Paris et accessibles à l'adresse <https://www.federation-eben.com/documentation/les-usages-eben>.

#### 1.6. Prix et facturation

Le prix des matériels et/ou Prestations, ainsi que les modalités de règlement sont définis dans le Contrat. Les prix sont fermes et non révisables pendant toute la durée de validité de l'Offre et à défaut pour une durée maximum de 30 (trente) jours.

Le Client s'engage à s'acquitter du prix conformément aux modalités définies dans le Contrat.

Le prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs d'abonnements, de services et de maintenance, les augmentations sont motivées en cas d'augmentation du coût des prix de revient de ses fournitures et prestations, comme tout autres motifs liés à l'évolution technique des produits.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la nouvelle facturation aux nouvelles conditions et seront réputés acceptés par ce dernier à défaut de contestation dans le mois de cet envoi ou du seul fait du règlement de la première et la seconde facture liées aux nouveaux tarifs.

À défaut d'autres précisions, les factures établies par le Prestataire au titre de l'exécution des Prestations seront payées par le Client à compter de la date d'émission de la facture.

Le retard de paiement de l'une des échéances à son terme entrainera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due.

Toute facture impayée à sa date d'échéance portera intérêt de plein droit au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable de plein droit de l'indemnité de recouvrement de quarante (40) euros par facture non payée à bonne date, prévue par la loi.

En cas de non-respect des conditions de paiement prévues au Contrat, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la Prestation, de suspendre l'exécution de ses obligations.

#### 1.7. Durée

Les CGVS resteront en vigueur tant que le Prestataire fournira des Prestations en exécution des présentes CGVS.

**1.7.1** - Date d'entrée en vigueur, durée du présent contrat ainsi que fin du contrat :

Le présent contrat entre en vigueur après qu'il ait été signé par les deux parties, à la date à laquelle le client dispose du services ou abonnement ou à la date de prise d'effet qui pourrait être indiquée au contrat.

La durée du présent contrat est fixée et acceptée telle qu'il y est défini au contrat (durée du contrat, durée d'engagement).

**1.7.2** - Durée d'expiration et renouvellement du contrat :

Le présent contrat est conclu pour la durée fixée initialement.

Le présent contrat peut être dénoncé à l'échéance par chacune des parties moyennant un préavis notifiés au moins six (6) mois avant la date d'expiration.

Faute d'avoir été dénoncé le présent contrat se renouvellera automatiquement par tacite reconduction et ce pour une période de douze (12) mois.

## **1.8. Interdépendance des contrats et résiliation**

**1.8.1** - Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (Location, Location avec option d'achat, etc.) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise. Les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

En conséquence, compte tenu de la durée du présent contrat et des importants investissements humains, matériels et financiers mis en œuvre par le Prestataire afin d'assurer les approvisionnements et la maintenance portant sur les prestations réalisées, ... le Client s'engage à exécuter le contrat de financement précité jusqu'à son terme, sans préjudice, toutefois, des sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution des obligations du bailleur.

**1.8.2** - En cas de manquement à cette obligation et de caducité corrélative du présent contrat de service-maintenance ou en cas de dénonciation anticipée du contrat par le client ou par le prestataire du fait du non-respect par le client d'une de ces obligations, le Client sera redevable à l'égard du Prestataire d'une pénalité équivalente à 90% des sommes qui auraient été dues si ledit contrat avait été exécuté jusqu'à son terme.

L'indemnité sera calculée sur les deux périodes de facturation les plus fortes lors de l'exécution de ce présent contrat et ce avec un montant minimum d'indemnité de 1500 €.

le Prestataire conservant la faculté de solliciter la réparation du préjudice qui excéderait le montant de ladite pénalité.

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

## **1.9. Sous-traitance**

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'il jugera utile. Le Prestataire restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge au titre des conditions générales sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

## **1.10. Force Majeure**

Les Parties sont dispensées d'exécuter leurs obligations lorsqu'elles sont empêchées par un cas de force majeure.

La partie se prévalant d'un cas de force majeure est tenue de le notifier, dans un délai de huit (8) jours à compter de sa survenance, à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, la résiliation prenant effet à réception d'une notification de résiliation prenant acte du cas de force majeure et de l'expiration du délai de deux (2) mois visé ci-dessus.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

## **1.11. Convention de preuve**

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangé entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

## **1.12. Confidentialité**

Toutes les informations et données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes, sont confidentielles.

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des conditions générales et se prolonge après la fin des relations contractuelles des parties, sans limite de durée.

Nonobstant ce qui précède, cet engagement ne s'applique pas aux informations :

- qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention aux stipulations des conditions générales ;
- dont la partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient en sa possession antérieurement à leur communication par l'autre partie ;
- qui sont communiquées à l'autre partie par des tiers sans qu'il y ait eu contravention aux stipulations des conditions générales ;
- qui sont divulguées avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

## **1.13. Références commerciales**

Le Prestataire pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article "Confidentialité".

## **1.14. Renonciation**

Tout retard ou omission de la part d'une Partie de se prévaloir de l'une des présentes dispositions ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive au bénéfice de la clause.

## **1.15. Résolution - Nullité**

Conformément à l'article 1230 du Code civil, la résolution n'affecte ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résolution, telles les clauses de confidentialité et de non-concurrence.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent que la validité du Contrat n'en sera pas affectée ; les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une clause valide produisant les effets les plus proches de ceux qu'aurait produit la clause invalidée.

#### 1.16. Loi applicable et Juridiction compétente

Les CGV et le Contrat qui y est soumis sont régis par la loi française, quelle que soit la nationalité des parties et quel que soit le lieu d'exécution des obligations y afférentes.

En cas de litige, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce dont dépend le siège social du prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou pour les procédures conservatoires, en réfère ou par requête.

## 2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES VENTE DE MATERIEL

### 2.1. Déclaration du client

Le fait, pour le Client, de passer commande auprès du Prestataire, vaut acceptation pleine et entière, des présentes conditions générales de vente (CGV), ce que le Client reconnaît, en renonçant à ses propres conditions d'achat, lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations et les conseils nécessaires préalablement à la Commande et notamment :

- les prérequis et les impératifs techniques ;
- les informations en termes de formation du personnel et le cas échéant de conduite du changement en interne ;
- les informations sur la pérennité / obsolescence du matériel ;
- les informations et obligations en matière de sécurité quant à l'utilisation du matériel ;
- les modalités d'utilisation du matériel.

### 2.2. Informations préalables

Le Client fournit au Prestataire toutes les informations nécessaires à l'établissement de son offre commerciale et à la bonne exécution de la Commande.

Le Prestataire ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise information de la part du client.

### 2.3. Obligation de conseil sur les produits informatiques

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que cette obligation est une obligation de moyens.

L'obligation de conseil n'est en rien une prestation de service. Si le Client souhaite être accompagné par le Prestataire il lui revient de convenir avec lui d'une prestation de service adaptée à son besoin.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur le matériel commandé.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

Le Prestataire rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement celles qui lui seront communiquées par le Prestataire ou par le Fabricant dans les notices d'informations.

### 2.4. Livraison

La livraison est effectuée, selon les stipulations de la Commande, soit par la remise directe du matériel au Client, soit par sa mise à disposition du Client, soit par la remise du matériel commandé à un expéditeur ou à un transporteur.

À défaut de mention dans le Contrat, la livraison a lieu à l'enlèvement du matériel, soit par le Client, en cas de mise à disposition, soit par le transporteur, en cas de livraison par transporteur.

La livraison peut être partielle ou totale en fonction de la disponibilité des matériels.

En cas d'indisponibilité partielle des matériels, le Prestataire en avise le Client dans les meilleurs délais en lui proposant de réduire sa Commande aux quantités disponibles. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser l'exécution partielle de la Commande proposée par le Prestataire. À défaut de réponse dans ce délai, il sera réputé avoir accepté l'exécution partielle de la Commande.

À défaut de précision dans la Commande, les matériels seront livrés au siège social du Client.

Les frais et risques de transport sont à la charge du Client. Dans le cas où les frais de transport sont engagés par le Prestataire pour le compte du Client et à sa demande, ils sont facturés par le Prestataire au Client. Dans tous les cas, la prise en charge du transport par le Prestataire pour le compte du Client ne fait pas peser sur le Prestataire la responsabilité dudit transport. En cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport du matériel commandé, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Client est invité à souscrire une assurance pour le transport du matériel.

Dès qu'il prend possession du Matériel, il appartient au Client :

- de vérifier l'état extérieur de l'emballage et/ou du matériel et de ses accessoires ;
- de déballer ou déconditionner, en présence du transporteur, ledit matériel ;
- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article 133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le Client est tenu d'émettre toutes réserves et réclamations précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception communiquée au transporteur dans un délai de trois (3) jours (jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

En cas de difficulté quant à la livraison, le Client doit en faire part immédiatement au Prestataire. Dans tous les cas, la lettre de réclamation ou de réserve doit être communiquée au Prestataire dans les mêmes délais.

Tout retour de matériel et de ses accessoires doit faire l'objet d'un accord préalable du Prestataire.

Les délais de livraison annoncés par le Prestataire sont indicatifs et non garantis. Le Prestataire est en droit de suspendre la livraison dans le cas où le Client ne respecterait pas ses propres engagements notamment le paiement de tout ou partie du matériel ou dans le cas d'impayé sur des factures antérieures dont le terme est échu.

Sauf accord contraire des parties, aucun retard ou suspension de livraison ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, ni donner lieu à retenue de paiements, au paiement d'une indemnité ou à l'annulation des Commandes en cours. Par dérogation à ce qui précède, le Client pourra résilier le Contrat en cas de retard de livraison supérieur à six (6) semaines, sans pénalité pour le Prestataire, qui restituera au Client les éventuels acomptes reçus.

Les ventes hors France métropolitaine peuvent faire l'objet de conditions particulières.

Le Client s'engage à se rendre disponible le jour de la livraison et à rendre ses locaux accessibles.

À défaut, en cas de nouvelle livraison, les frais correspondants lui seront facturés aussi bien pour le retour des produits que pour leur nouvelle livraison.

En cas de livraison par mise à disposition du matériel, le Client s'engage à retirer le matériel dans les délais convenus. À défaut, il pourra lui être facturé des frais de stockage, sans préjudice du droit du Prestataire de résilier le Contrat aux torts du Client, dans les conditions mentionnées aux présentes.

## 2.5. Réclamations

Le Client s'oblige à vérifier (i) la conformité du matériel livré au matériel commandé et (ii) le bon fonctionnement du matériel livré et à signaler au Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de livraison. Sans réaction du Client dans ce délai de 5 jours, le matériel est réputé conforme à la Commande et exempt de vice apparent et la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en présence d'un vice caché.

## 2.6. Maintenance et résiliation

Les conditions de maintenance sont définies dans l'Offre du Prestataire.

Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (Location, Location avec option d'achat, ...) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise. Les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

En conséquence, compte tenu de la durée du présent contrat et des importants investissements humains, matériels et financiers mis en œuvre par le Prestataire afin d'assurer les approvisionnements et la maintenance portant sur le matériel, la disponibilité et le dimensionnement de ses équipes, leur formation, ... le Client s'engage à exécuter le contrat de location précité jusqu'à son terme, sans préjudice, toutefois, des sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution des obligations du bailleur.

En cas de manquement à cette obligation et de caducité corrélative du présent contrat de service-maintenance ou en cas de dénonciation anticipée du contrat par le client ou par le prestataire du fait du non-respect par le client d'une de ces obligations, le Client sera redevable à l'égard du Prestataire d'une pénalité équivalente à 90% des sommes qui auraient été dues si ledit contrat avait été exécuté jusqu'à son terme.

L'indemnité sera calculée sur les deux périodes de facturation les plus fortes lors de l'exécution de ce présent contrat et ce avec un montant minimum d'indemnité de 1500 €.

Le Prestataire conservant la faculté de solliciter la réparation du préjudice qui excéderait le montant de ladite pénalité.

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

## 2.7. Installations

L'installation du matériel est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission au Prestataire.

## 2.8. Réserve de propriété – Transfert immédiat des risques

par dérogation expresse à l'article 1196, alinéa 1 du code civil et conformément aux articles 2367 et suivants du même code, le transfert de propriété des matériels vendus ne s'opèrera qu'au moment où le prix de vente aura été intégralement payé.

Le prestataire conservera donc la propriété des matériels jusqu'au complet paiement de ceux-ci, même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client.

En conséquence, en cas d'impayé de l'une quelconque des échéances, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels, laquelle s'opèrera sur simple demande du Prestataire notifiée par ce dernier au Client par tout moyen et à la charge exclusive de ce dernier.

Tant que le prix des matériels vendus n'a pas été intégralement payé, le Client a l'interdiction d'effectuer un quelconque acte de disposition sur lesdits matériels, notamment de les transformer, de les incorporer, de les vendre ou de les mettre en gage ; en cas de manquement à cette interdiction, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels suivant les modalités ci-dessus décrites.

nonobstant la réserve de propriété stipulée au présent article, le client assumera l'intégralité des risques relatifs aux matériels vendus dès l'instant où ils seront vendus.

Le Client restera en conséquence tenu de payer le prix afférent auxdits matériels en cas d'endommagement ou de destruction, quelle qu'en soit l'origine, y compris en cas de force majeure.

Le Client, est tenu de faire assurer lesdits matériels au profit du Prestataire.

## 2.9. Garantie des vices cachés

Le Prestataire est tenu de la garantie des vices cachés dans les conditions du droit commun.

En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être invoquée par le Client sur le matériel qui n'est pas employé dans des conditions normales. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière. La garantie est également exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien, accident extérieur ou usure normale du matériel.

## 2.10. Données à caractère personnel

L'intervention du Prestataire se limitant à la vente de matériel, il ne saurait être considéré comme un « sous-traitant » au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles. Chaque partie agit en qualité de responsable de traitement. La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par le Prestataire (nom du Client, du responsable de la Commande ...).

Ces traitements sont mis en œuvre dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client est invité à prendre connaissance de la Politique Clients/contacts et la Politique Cookies disponibles sur le site du Prestataire.

### **2.11. Responsabilité – Dommages – Limitation de responsabilité**

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée par ce dernier.

Seuls seront réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserve qu'ils aient été prévisibles pour le Prestataire au jour de la Commande.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de Commandes, de Clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

LA RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE AFFERENTE A UNE COMMANDE EST LIMITEE AUX SOMMES PERÇUES PAR LE PRESTATAIRE, TOUS FAITS GENERATEURS CONFONDUS ET TOUS PREJUDICES CONFONDUS.

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité susceptible d'être intentée par le Client contre le Prestataire se prescrit après une période de 12 mois postérieurement à la livraison ou à la dernière intervention de maintenance.

Le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage résulte notamment :

- d'éléments dont le Client serait responsable ;
- de mauvaise installation du matériel par le Client ;
- du non-respect par le Client des recommandations et des conseils du Prestataire ;
- du non-respect des mesures de sécurité prescrites par le fabricant
- d'informations inexactes ou incomplètes communiquées au Prestataire par le Client.

Le présent article restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

### **2.12. Mesures de sécurité**

Le Client est le seul responsable de la sécurité mise en œuvre relative à l'usage du matériel. Il s'engage notamment à (la liste n'étant pas exhaustive) :

- passer les correctifs de sécurité qui lui seraient communiqués soit par le Prestataire soit directement par le fabricant ;
- modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel ;
- sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel ;
- mettre en place un antivirus et des outils de traitement de code malveillants ;
- effectuer des sauvegardes régulières des données qui pourraient être stockées sur le matériel ;

- adopter toute autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel.

Le Prestataire décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

La présente clause restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

### **2.13. Clause résolutoire**

Les présentes et commandes associées pourront être résolues de plein droit à l'initiative du Prestataire, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Client à l'une quelconque des obligations suivantes :

- non-paiement, par le Client, des sommes dues au Prestataire à leur date d'exigibilité ; dans ce cas, la résiliation sera notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception, trente (30) jours ouvrés après mise en demeure de payer notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet. La résiliation prendra effet à réception de la notification de résiliation.

Tout contrat soumis aux présentes CGV pourra être résolu de plein droit à l'initiative du Client, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Prestataire à l'une quelconque des obligations suivantes :

- manquement grave, par le Prestataire, à l'obligation de délivrance et notamment retard de livraison supérieur à 6 semaines ; dans ce cas, la résiliation interviendra sans pénalités pour le Prestataire, sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable, sur simple notification de résiliation constatant l'expiration de ce délai, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sauf règles particulières définies conjointement et par écrit par les parties, la résolution intervient de plein droit dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la première présentation d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet.

Le tout, sans préjudice des autres sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution du contrat.

## **3. DISPOSITIONS SPECIFIQUES PRESTATIONS DE SERVICE ET ABONNEMENT**

### **3.1. Définitions**

- Commande : acte par lequel le Client manifeste sa volonté de bénéficier de la Prestation du Prestataire, notamment bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client. La Commande devient définitive et irrévocable à compter (i) de l'acceptation, par le Client, de l'offre du Prestataire ou, (ii) en l'absence d'offre préalable, de l'acceptation, par le Prestataire, de la Commande du Client.

- Contrat : convention des parties formalisée par la Commande définitive et les présentes CGVS.
- Prestation : désigne selon les circonstances l'une ou l'ensemble des prestations assurées par le Prestataire telles que décrites dans le Contrat.

### 3.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- mettre en œuvre des Prestations conformes à l'expression des besoins du Client et aux usages professionnels, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le Client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris.

### 3.3. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- collaborer étroitement avec le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- communiquer au Prestataire tous les éléments et documentations nécessaires à la réalisation des Prestations ;
- communiquer toutes difficultés au Prestataire afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité des Prestations ;
- être titulaire ou propriétaire de tous les éléments, matériels ou logiciels remis au Prestataire pour la réalisation de ses propres Prestations ;
- s'acquitter du prix conformément aux modalités de règlement définies dans les présentes CGVS ;
- assurer la disponibilité, la coopération et la compétence de son personnel ;
- informer le Prestataire dans les meilleurs délais de tout changement susceptible d'avoir un impact sur les conditions de fourniture des Prestations.

Le Client s'engage ainsi à assurer au Prestataire, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses Prestations :

- le libre accès aux locaux aux jours et heures habituels de travail du Client et/ou à la demande expresse du Prestataire en dehors desdits jours et heures ;
- le libre accès aux systèmes d'information, systèmes de communication électronique, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des Prestations.

### 3.4. Niveaux de service

Les prestations fournies par le Prestataire peuvent être affectées ou non d'engagement en terme de niveaux de services. Lorsque ces niveaux de service sont affectés de pénalités, ces pénalités sont libératoires et compensatoires.

### 3.5. Réclamation

Le Client s'oblige à vérifier la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire et à signaler au Prestataire toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin de la réalisation de la Prestation (le « **Délai de Réclamation** »). Sans réaction du Client dans ce délai de 15 jours, la Prestation est réputée acceptée sans réserve par le Client.

Toutes réserves portées à l'attention du Prestataire dans le Délai de Réclamation doivent être justifiées et adressées au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du code civil.

Toute demande intervenant après la fin du Délai de Réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des incidents.

Dans le cas où le Client soulèverait des réserves dans le Délai de Réclamation, le Prestataire s'engage à prendre en charge les modifications nécessaires dans un délai raisonnable.

La notification de réalisation, par le Prestataire, des modifications qu'il a opérées pour corriger l'anomalie, objet de la réclamation, fait courir un nouveau délai de trente (30) jours permettant au Client de valider la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire.

### 3.6. Gestion des incidents

Si l'intervention du Prestataire induit la gestion d'incidents, leur traitement ne peut être réalisé, sauf décision contraire dans la proposition commerciale, que par l'outil de gestion des incidents du Prestataire. Le Prestataire n'est pas tenu de traiter des incidents qui lui seraient communiqués par une autre voie.

### 3.7. Obligation de conseil

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que le devoir de conseil est une obligation de moyens.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client.

Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur la Prestation commandée.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

### 3.8. Données à caractère personnel

La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par le Prestataire en tant que responsable de traitement. Ces données sont traitées dans le respect du Règlement relatif à la protection des personnes physiques (RGPD).

Lorsque le Prestataire est amené à accéder ou à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Prestations, le Prestataire sera considéré comme un sous-traitant au sens de la réglementation sur le droit des données personnelles.

Aucune intervention du Prestataire, même en phase de définition stratégique, n'est de nature à conférer à ce dernier la qualité de co-responsable de traitement.

Ces traitements sont mis en œuvre par le Client dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les relations entre le Prestataire en qualité de sous-traitant et le Client sont régies par la « Politique RGPD des clients responsables de traitement » du Prestataire dont une copie a été remise au Client.

### 3.9. Engagements du Prestataire

Le Prestataire s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L.8221-2 et L.8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code.

Le Prestataire s'engage, en application des dispositions de l'article L.8222-1 et R.8222-1 du Code du travail, à apporter la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations de déclaration auprès des autorités administratives, sociales et fiscales et à fournir au Client les pièces justificatives que celui-ci lui aura demandé.

Le Prestataire s'engage à répondre à l'injonction de régularisation qui lui serait faite, en application des dispositions de l'article L 8222-5 et R 8222-2 du Code du travail.

Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser de sous-traitant ne respectant pas ces obligations.

Le Prestataire s'engage à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, auxquelles la France adhère et dont les thèmes sont repris dans la norme SA 8000 (Social Accountability ou responsabilité sociale).

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- ne recourir à aucune main d'œuvre infantile ou forcée ;
- ne pratiquer aucune discrimination en matière d'embauche et de gestion de personnel ;
- ne recourir à aucune coercition mentale ou physique, ni punition corporelle en matière de discipline ;
- respecter la législation en vigueur en matière de gestion des horaires de travail, de rémunération, formation, droit syndical, hygiène et sécurité.

### 3.10. Responsabilité et préjudices

Il est expressément convenu que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses Prestations. D'un commun accord, les parties conviennent expressément que la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité du Prestataire pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

La responsabilité du Prestataire est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le Client sur les douze (12) derniers mois.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences des analyses et des actions menées ultérieurement par le Client sur la base des Prestations.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du Contrat.

### 3.11. Assurance

Le Client déclare être assuré pour tout dommage qui pourrait survenir, dans ses locaux, au personnel du Prestataire ainsi qu'à son matériel survenant de son fait ou de celui de ses collaborateurs lorsqu'une négligence peut être retenue contre le Client ou son personnel. Aucune des parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre partie.

### 3.12. Sécurisation des systèmes

Le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son site d'information.

À ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour.

### 3.13. Réversibilité

Les Prestations de réversibilité font l'objet d'un Contrat spécifique. Elles sont prises en charge par le Client sauf le cas où le Contrat a été résilié aux torts exclusifs du Prestataire.

### 3.14. Propriété Intellectuelle

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle relatifs à sa Prestation.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisés par le Prestataire dans le cadre des Prestations, sans que cette liste soit exhaustive.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client.

Les outils et procédures mises en œuvre par le Prestataire sont le fruit de son expertise et de son investissement. Elle constitue un savoir-faire protégé. Sauf disposition contractuelle contraire, les présentes n'emportent pas transfert de ce savoir-faire.

Par ailleurs, les présentes n'emportent pas non plus de transfert des créations réalisées par le Prestataire antérieurement à la commande du client.

Les CGVS ne constituent en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire à l'égard du Client.

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser les enseignements tirés dans le cadre de sa Prestation et de procéder à des développements pour des tiers d'éléments similaires à ceux qu'il a développés dans le cadre des CGVS, sous réserve du respect de son engagement de confidentialité.

Enfin, tout transfert concernant des prestations réalisées sur un contenu libre de droit se fera selon les conditions de la licence libre.

### 3.15. Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage, durant la durée des CGVS et les douze (12) mois qui suivront, à ne faire directement ou indirectement, aucune offre d'emploi au personnel du Prestataire.

Si le Client ne respecte pas cet engagement, celui-ci est tenu de verser au Prestataire une indemnité égale à la rémunération brute totale versée au cours des douze (12) mois précédant le départ du personnel concerné.

### 3.16. Suspension

En cas de manquement aux obligations des présentes CGVS par le Client, le Prestataire se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, 8 (huit) jours après l'envoi au client d'une lettre recommandée avec avis de réception demeurée sans effet, lui demandant de se conformer aux

présentes CGVS, de suspendre son ou ses interventions jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.

Une suspension de plus de 30 (trente) jours non traitée par le Client entraîne la résiliation automatique du ou des prestations de service(s).

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable ni d'une suspension ni d'un arrêt des Prestations même si celle-ci impacte le bon fonctionnement du Client.

Le Prestataire peut suspendre le(s) prestation(s) de manière immédiate et sans préavis en cas d'usage frauduleux et de mise en cause de sa responsabilité. Toute suspension du ou des service(s) sera notifiée au Client.

### **3.17. Cession du Contrat**

Le bénéfice des présentes CGVS ne peut être transmis, de quelque manière que ce soit, ni cédé, en tout ou partie, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

### **3.18. Survivance**

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin des CGVS, quelles que soient les modalités de cessation, telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité et de confidentialité.

----- FIN DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET DE PRESTATIONS  
DE SERVICE -----



## CONDITIONS PARTICULIERES IMPRESSION

CPIMP-02.2021-v1

### 1. Préambule

Le Client a souhaité bénéficier des services d'impression proposés par le Prestataire.

Les présentes conditions particulières constituent un contrat complémentaire aux conditions générales d'intervention du Prestataire d'ores et déjà acceptées sans réserve par le Client.

### 2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire met à la disposition du client du matériel d'impression et fournit les services de maintenance associés tel que défini dans le bon de commande ou la proposition commerciale.

### 3. Indépendance

Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le Prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

### 4. Durée

Sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes sont conclues pour une durée initiale de 5 années à compter de leur entrée en vigueur.

Le présent contrat peut être dénoncé à l'échéance par chacune des parties moyennant un préavis notifiés au moins six (6) mois avant la date d'expiration.

Faute d'avoir été dénoncé le présent contrat se renouvellera automatiquement par tacite reconduction et ce pour une période de douze (12) mois.

### 5. RESILIATION

En cas de dénonciation anticipée du contrat par le client ou par le prestataire du fait du non-respect par le client d'une de ces obligations, le Client sera redevable à l'égard du Prestataire d'une pénalité équivalente à 90% des sommes qui auraient été dues si ledit contrat avait été exécuté jusqu'à son terme.

L'indemnité sera calculée sur les deux périodes de facturation les plus fortes lors de l'exécution de ce présent contrat et ce avec un montant minimum d'indemnité de 1500 €.

le Prestataire conservant la faculté de solliciter la réparation du préjudice qui excéderait le montant de ladite pénalité.

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

### 6. Expression des besoins du Client

L'exécution par le Prestataire des prestations conformément aux présentes requiert que le Client ait au préalable exprimé son besoin de façon claire et intelligible.

La signature par le Client de la proposition du Prestataire suppose que le Client ait au préalable formalisé son besoin dans un écrit appréhendant les thématiques suivantes :

- la volumétrie d'impression ;
- la qualité des impressions attendues ;
- le nombre d'utilisateurs ;
- le besoin en impression de masse ;
- le besoin en impression simultanée ;

et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.

Une telle expression de besoin a mis le Prestataire en mesure d'effectuer une estimation de la prestation de service nécessaire et du budget à y consacrer qu'il a traduit dans sa proposition.

Toute erreur ou omission de la part du Client dans le cadre de la présentation de son besoin ou dans les outils qu'il utilise qui auront un impact sur la prestation du Prestataire pourra amener le Prestataire à proposer un complément de mission.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le Prestataire, le Client a considéré que le Prestataire avait parfaitement identifié son besoin et a décidé de lui confier la réalisation des prestations prévues aux présentes.

### 7. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir l'espace et l'alimentation électrique nécessaire à l'installation et au fonctionnement du matériel ;
- prendre toutes dispositions pour que les raccordements électriques soient constamment en état normal de fonctionnement ;
- utiliser le matériel conformément aux présentes et à la documentation ;
- n'utiliser que des consommables et fournitures homologués ou autorisés par le Prestataire ;
- signaler immédiatement toute anomalie ou panne de sa connaissance pouvant affecter le matériel ;
- prendre toutes les précautions utiles pour éviter tout dysfonctionnement du matériel ;
- assurer le libre accès au matériel au Prestataire ou toute personne mandatée par celui-ci ;

- utiliser le matériel dans un environnement adéquat et éviter tout environnement présentant des températures hautes ou basses, de l'humidité, de la pollution, poussière ou tout autre élément susceptible d'impacter le bon fonctionnement du matériel ;
- ne faire effectuer sur le matériel installé par le Prestataire aucune intervention de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par le Prestataire ;
- n'effectuer aucune adjonction de matériel ou dispositif non fournis par le Prestataire.

Le Client détermine le lieu où sont présents les matériels. En cas de changement de localisation le Prestataire sera en droit :

- de modifier ses conditions d'intervention notamment tarifaire ;
- de facturer des prestations lors de l'installation/désinstallation des matériels.

Le Client n'est autorisé à utiliser les matériels et consommables que pour ses besoins propres. Il n'est pas autorisé à revendre ou assurer des prestations de nature commerciales.

Le Client est seul responsable des impressions et notamment garantit le Prestataire contre tout recours au titre d'impressions considérées comme des documents contrefaisants ou constitutif d'une concurrence déloyale ou de toute impression contraire aux bonnes mœurs.

Il est rappelé que dans le cas où le matériel est la propriété du Prestataire celui-ci ne saurait être déplacé sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En cas de location du matériel, le Prestataire conserve la propriété du matériel pendant toute la durée du contrat ou de la commande.

Sauf dispositions contraires, la location entre en vigueur à compter de la date de réception définitive des matériels sur le site d'installation et pour la durée indiquée dans le bon de commande ou la proposition commerciale.

Les redevances de location sont indiquées dans le bon de commande.

En cas de location, le Client doit veiller à ce que l'équipement mis à sa disposition ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date d'installation du matériel, le Client a la garde et en est à ce titre civilement responsable.

Le Client doit veiller à faire respecter le droit de propriété du Prestataire sur le matériel loué pendant toute la durée du contrat jusqu'à sa restitution au prestataire.

Il revient également au Client d'utiliser le matériel loué conformément à la documentation.

Il appartient au Client de dimensionner son parc d'impression de nature assurer une continuité de service même en cas de panne ou de maintenance des matériels. De même il lui appartient de gérer les approvisionnements en terme de consommables de nature à s'assurer de toujours pouvoir utiliser lesdits matériels. Le Prestataire ne sera en aucun cas tenu pour responsable des conséquences de telles indisponibilités.

## 8. Obligations du Prestataire

L'installation et le paramétrage des matériels sont réalisés par le Prestataire selon les modalités et conditions détaillées dans le bon de commande ou la proposition commerciale.

La date d'installation est fixée avec le Client. L'installation ne peut être effectuée qu'en présence du Client qui est tenu de signer un procès-verbal d'installation. Le Client s'engage à donner au Prestataire ou à toute personne mandatée par celui-ci l'autorisation de libre accès au matériel afin de procéder à l'installation ou à la maintenance du matériel.

Le Prestataire propose un service de maintenance consistant en la mise à la disposition du Client d'une équipe de spécialistes pour résoudre les difficultés rencontrées par le Client.

Le prix d'abonnement de la maintenance est fixé dans le bon de commande.

Les modalités de la maintenance sont précisées dans le bon de commande ou la proposition commerciale. Les opérations de maintenance ne portent que sur le matériel fourni par le Prestataire.

En cas d'impossibilité d'intervention à distance, le Prestataire assurera le dépannage sur site du matériel. Ce dépannage consistera en une détection de la panne et une réparation ou un remplacement des pièces défectueuses.

Toute intervention sur site non indispensable techniquement sera facturée au tarif en vigueur.

Sont exclues des prestations de maintenance et feront l'objet d'une facturation séparée selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, les interventions, dépannages, remises en état consécutifs aux manquements du Client à ses obligations, ainsi que les interventions liées à :

- une dégradation volontaire ou involontaire ;
- un vol ;
- des travaux sur le site du Client ;
- tous dommages consécutifs à un défaut ou dysfonctionnement du réseau d'alimentation électrique, du réseau téléphonique ou des réseaux informatiques d'accès à internet ;
- des pannes résultant de virus ou codes malveillants ;
- des pannes résultant du fait que le Prestataire n'a pas été en mesure, par la faute du Client, d'assurer ses prestations de maintenance ;
- tous les éléments externes du matériel, notamment les éléments de carrosserie, les glaces, vitres, tableaux de bord et écrans de commande.

## 9. Relevé de consommation

Pour le suivi des prestations et pour leur tarification, le Prestataire doit disposer de l'information nécessaire. L'information selon les cas est communiquée :

- par le Client (relevé de compteur) ;
- par une visite sur place du Prestataire (relevé de compteur) ;
- par une télétransmission depuis le matériel connecté au système d'information du Prestataire.

A défaut de transmission dans les délais indiqués, le Prestataire facturera le Client sur la base d'une estimation de la consommation effective. Selon les situations, les estimations réalisées par le Prestataire pourront notamment se baser sur :

- la consommation effectivement relevée l'année précédente sur la même période ;
- la consommation effectivement relevée sur un mois minimum ;
- la consommation moyenne constatée pour un autre client ayant souscrit à des prestations similaires, à une option tarifaire similaire ;
- la consommation estimée sur la base de consommables commandés.

En cas de désaccord entre les parties, les éléments de comptage du Prestataire font foi sauf pour le Client à démontrer qu'ils sont erronés.

## 10. Données du Client

Le Prestataire s'interdit d'utiliser ou de commercialiser directement ou indirectement et de quelque façon que ce soit les données du Client auxquelles il aura accès dans l'exercice de ses prestations, qu'il s'agisse ou non de données à caractère personnel.

## 11. Collaboration

Les parties s'engagent à collaborer étroitement et de bonne foi dans le cadre de leurs relations.

Chacune s'engage à communiquer à l'autre toutes les difficultés dont elle pourrait prendre la mesure au fur et à mesure de l'exécution de la prestation ou toute information dont elle pourrait avoir connaissance qui aurait une incidence sur celle-ci afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible et de contribuer à la réussite générale de la collaboration.

## 12. Responsabilité

La responsabilité du Prestataire s'inscrit dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Prestataire mettra en œuvre les moyens humains et les outils techniques nécessaires à la bonne exécution de ses prestations. Il s'engage notamment à fournir du personnel compétent au regard de la prestation.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas d'erreur ou omission du Client.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas responsable de qualité de services des prestataires choisis par le Client.

---- FIN DES CONDITIONS PARTICULIERES ----