

ACTIVITE INFORMATIQUE ET SOLUTION**1. APPLICATION – OBJET**

La signature des présentes implique de plein droit acceptation des présentes conditions générales de services complétées, le cas échéant par des conditions particulières, lesquelles prévalent sur les conditions figurant sur les documents.
Sont nulles toutes adjonctions, ratures, modifications ou suppressions portées sur le présent contrat qui ne seraient pas revêtues de l'approbation de B.CONTACT DEVELOPPEMENT (BCD) et du client.

Les présentes conditions générales définissent les conditions des prestations de vente, location et maintenance servies par B.CONTACT DEVELOPPEMENT au Client relativement aux :

- solution de sauvegarde, solution de synchronisation, solution de gestion électronique de documents (GED)
- matériel Informatique (écran, ordinateur, clavier, serveur, baie de brassage, nas, etc.)

Pour les matériels offrant l'accès à Internet, le client devra s'il souhaite que son matériel puisse utiliser le réseau internet, souscrire à ses frais à un contrat d'abonnement.

Contrat d'abonnement qu'il peut souscrire auprès du service Télécoms de B.Contact Développement.

Ce contrat couvre les produits vendus ou mis à disposition dans le cadre d'une location financière. Les termes de cette location sont définis par le Leaser dans un contrat Leasing spécifique. Lors de la livraison du matériel, un procès-verbal de livraison émis par le Leaser, ainsi qu'une fiche de conformité, sont remises par la société BCD au client, constatant la conformité du matériel livré à celui décrit dans la commande et dans le contrat de leasing.

Le client reconnaît que la conclusion du présent contrat est en rapport direct avec son activité professionnelle. Par conséquent, il confirme signer le présent contrat en qualité de professionnel. Conformément à l'Article L121-16-1 du Code de la consommation, le droit de rétractation entre professionnels est applicable uniquement lorsque les trois conditions suivantes sont respectées :

- Le contrat doit être conclu hors établissement
- L'objet du contrat ne doit pas entrer dans le champ d'activité principale de l'entreprise
- Le nombre de salariés de l'entreprise doit être inférieur ou égal à cinq.

2. CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE – PRESTATIONS**2.1 Traitement des données du Client**

Pour satisfaire à son bon fonctionnement, notre entreprise est tenue de mettre en œuvre et d'exploiter des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et/ou ses contacts (prospects).

La présente clause a pour objet de satisfaire à notre obligation d'information et de rappeler les droits dont le client dispose en matière de données à caractère personnel.

Les traitements mis en œuvre par notre entreprise ont tous pour base légale l'exécution d'un contrat qui nous lie au client et, selon les cas pour nos contacts, le consentement ou l'intérêt légitime

Le client accepte de transmettre tout document nécessaire à l'ouverture de son compte à la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT

Les données recueillies sont les suivantes : carte d'identité du responsable de la structure – RIB de la société – mandat SEPA – Kbis ou statuts - nom/prénom, coordonnées (mail professionnel, téléphone professionnel) du responsable désigné par le Client – Adresse de facturation et adresse(s) de livraison de la structure – bon de livraison signé – devis signé – contrat signé.

Ces données sont traitées dans notre logiciel métier ARTIS.NET (contrat – facturation – demande intervention).

Les contrats et données numériques sont également conservés dans notre base de gestion documentaire E-GEIDE.

Les archives papiers sont conservées dans notre Espace de Stockage situé à Sisteron.

Les données numériques et papiers sont conservées durant 5 ans à compter de la signature du présent contrat pour les contrats commerciaux, correspondances commerciales, coordonnées bancaires, Kbis/statuts, dossiers contentieux.

Les données numériques et papiers sont conservées durant 10 ans à compter de la signature du présent contrat pour les dossiers clients, bons de livraison, bon de commande, factures.

Nous traitons ces données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- Exécution et suivi du contrat ;
- Exécution et suivi de nos prestations ;
- Gestion de la relation client (GRC) ;
- Gestion de la relation prospect (GRP) ;
- Service client ;
- Organisation d'évènements ;
- Amélioration des services et enquêtes ;
- Réalisation d'états statistiques.

En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers du client, B.CONTACT DEVELOPPEMENT prendra toutes dispositions afin de permettre au client d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure.

À cette fin, B.CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à obtenir l'accord préalable du client avant chaque opération de télémaintenance dont elle prendrait l'initiative et avant chaque installation/connexion du matériel.

Le responsable du traitement de ces données est l'assistante des ventes, dont les coordonnées sont les suivantes : 04.65.13.55.72. ou admin@bcontact.fr

Les destinataires de ces données sont :

- Le commercial de B.Contact Développement (en charge du suivi commercial du dossier)
- L'assistante des ventes de B.Contact Développement (en charge du traitement du dossier et de la facturation)
- La Secrétaire Technique de B.Contact Développement (en charge de la saisie des demandes d'intervention)
- La Comptable de B.Contact Développement (en charge de la saisie des sommes)
- Le Technicien de B.Contact Développement (en charge de la maintenance du matériel)
- Les sous-traitants (le cas échéant)
- Le Leaser (le cas échéant)

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de ses données personnelles, qu'il peut demander à tout moment par courriel à admin@bcontact.fr ou par courrier postal au 4 allée des Erables – 04200 Sisteron.

Le client bénéficie du droit de limitation du traitement de ses données personnelles ;

Le client bénéficie du droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles et du droit à la portabilité de ses données.

Le client peut retirer son consentement au traitement de ses données personnelles et ceci à tout moment. Cette demande est à faire auprès de l'assistante de vente au 04.65.13.55.72

Il peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL (site www.cnil.fr) s'il estime que la protection de ses données personnelles n'a pas été assurée dans le cadre du traitement de son dossier.

La demande d'exercice de ses droits doit émaner du client exclusivement, être accompagnée d'un titre d'identité et être formulée par écrit à destination du responsable de traitement.

Les données sont conservées pour une durée limitée que nous déterminons au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous :

- données relatives aux clients : conservées pendant la durée des relations contractuelles avec nous, augmentée de 5 ans correspondant aux prescriptions légales ;
 - données relatives aux contacts et prospects : conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact émanant du contact ou du prospect.
 - données du client automatiquement supprimées en cas d'inactivité du contrat après 3 ans.
- En cas de suppression de données papiers, les documents sont détruits à la broyeuse.

Avant toute demande de suppression des données par le client ou par BCD, B.CONTACT DEVELOPPEMENT doit vérifier la durée de conservation légale du document, ainsi que la légitimité de conservation de ces données.

En raison d'obligations légales, les données légitimes à conserver dans les délais légaux sont les suivantes : éléments de comptabilité (factures) – contentieux.

Ces données seront conservées dans la base de gestion Documentaire E-geide sur un dossier spécifique avec accès restreint (accessible uniquement par l'Assistante des ventes.)

BCD met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qu'il estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisées de données concernant le client.

De plus, la société BCD tient un registre des activités de traitement des données personnelles. Le client peut demander la consultation des fiches de registre concernant le traitement fait des données dudit client.

Les informations personnelles collectées ne sont en aucun cas confiées à des tiers autres que le Leaser et les sous-traitants, c'est-à-dire pour la bonne exécution de la prestation commandée par le client.

En cas de violation de données, B.CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à en notifier la Cnil dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait peser un risque élevé pour le client, B. CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à en aviser ceux qui sont concernés et à leur communiquer les informations et recommandations nécessaires.

En cas d'évolution réglementaire ou de recommandations de la Cnil, B. CONTACT DEVELOPPEMENT se réserve le droit de modifier la présente clause.

2.2 Réalisation des prestations

Compte tenu de la complexité technologique, des nombreux aléas imprévisibles et dépendants d'un prestataire extérieur sur lequel B. CONTACT DEVELOPPEMENT n'a pas de contrôle, les obligations fixées au présent contrat à la charge de B.CONTACT DEVELOPPEMENT sont dites "obligations de moyen", B CONTACT DEVELOPPEMENT ne pouvant être tenu pour responsable en cas de non atteinte du résultat convenu si tous les moyens ont été mis en œuvre.

Les moyens de B. CONTACT DEVELOPPEMENT mis en œuvre sont selon les cas, soit ses propres moyens humains et/ou matériels, soit des moyens externes.

BCD s'engage à prendre toutes dispositions afin que ses services collaborent dans les meilleures conditions, avec les prestataires extérieurs et/ou sous-traitants éventuels, avec de satisfaire au mieux le client.

B CONTACT DEVELOPPEMENT est et restera durant toute la durée du contrat, seul décideur du choix de ses intervenants, internes ou externes qu'elle pourra changer si elle l'estime nécessaire, et sans avoir à justifier des raisons de ces éventuels changements.

B. CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à mettre en place des solutions de manière à permettre au client de récupérer l'intégralité de ses données de manière lisible à la cessation du présent contrat (quel que soit le motif de cessation du contrat). L'accès au contenu des données est garanti au client. En revanche le client ne peut revendiquer à la cessation du présent contrat (quel qu'en soit le motif) la conservation des outils de gestion.

Les membres de l'équipe BCD chargé des relations avec le Client, s'efforcera de traiter toutes les demandes de prestations incluses au présent contrat, en temps réel et en continu, sauf en cas de force majeure.

B. CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à toujours maintenir ses ressources correspondantes au niveau nécessaire permettant de délivrer les prestations contractuelles aux conditions prévues.

Les services compétents de BCD pourront également étudier à la demande du Client, les besoins de formation complémentaire des utilisateurs, et notifier par écrit toutes recommandations utiles en la matière.

Le Client désignera un responsable du matériel et de la connexion, chargé d'en connaître le fonctionnement et BCD fournira au dit responsable les conseils qui lui apparaîtront nécessaires pour son utilisation courante.

B.CONTACT DEVELOPPEMENT réalisera par l'intermédiaire de son assistant(e) technique et de ses technicien(ne)s, les prestations de maintenance (maintien en état de fonctionnement courant) sur le matériel et la connexion (sous couverture d'un contrat de maintenance) :

- Les visites de maintenance (pré-service et réparation) et le remplacement des pièces seront effectués exclusivement par un technicien BCD, selon les normes de bon fonctionnement du matériel définies par les constructeurs.

- En cas de panne du matériel, le technicien B.CONTACT DEVELOPPEMENT interviendra à la demande du Client (intervention incluse dans le contrat de maintenance ou facturable).

- En cas de panne de connexion, le technicien B.CONTACT DEVELOPPEMENT interviendra par téléphone pour diagnostiquer la panne puis physiquement s'il ne parvient pas à apporter la solution à distance.

Les prestations de service seront assurées pendant les heures ouvrables soit du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 sur le matériel installé dans la zone de couverture de B.CONTACT DEVELOPPEMENT.

2.3 Conditions de livraison du matériel

La signature par le client du bon de livraison implique la réception et acceptation sans réserve des produits par le client.

B.CONTACT DEVELOPPEMENT émet une facture au moment de chaque livraison. Les produits livrés demeurent la propriété de B.CONTACT DEVELOPPEMENT jusqu'au complet paiement du prix et de leurs accessoires.

Le client s'assurera de la présence de son prestataire Informatique le jour de la livraison en cas de connexion du matériel fourni par B.CONTACT DEVELOPPEMENT avec un logiciel métier dudit client.

Les délais de livraison ont une valeur indicative dans la mesure où ils dépendent étroitement de la stabilité de la demande, des quantités approvisionnées et des facultés propres aux fournisseurs de la société BCD.

La livraison a pour effet de transférer les risques à la charge du client. Par conséquent, le client s'engage à souscrire une police d'assurance sur le matériel avant la livraison.

Les retards de livraison ne peuvent justifier l'annulation de la commande, ni donner lieu au paiement de pénalités ou de dommages et intérêts. La société B.CONTACT DEVELOPPEMENT se réserve la faculté de procéder à des livraisons partielles, avec facturation correspondante.

En cas de retard de livraison de 90 jours et plus, la facture pourra éditée au prorata du matériel livré sur la base d'une fiche de conformité de livraison signée par le client et par le livreur.

En outre, la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT est dégagée de plein droit de tout engagement relatif aux délais de livraison dans les cas suivants :

- Absence du référent désigné par le client pour la livraison

- Absence du prestataire informatique lors de la livraison

- Omission ou inexactitudes des renseignements donnés par le client (adresse – horaire – téléphone – etc.)

- Livraison différée à la demande du Client

- Aléas techniques, défaillance des fournisseurs de la société BCD, défaillance du transporteur (le cas échéant), cas fortuit (grève, interdiction d'exportation, accident, incendie, bris de machine, inondation, décision gouvernementale) ou tout événement de force majeure au sens de la jurisprudence française.

Au moment de la livraison le client vérifie avec le livreur le bon état du colis. Si le client constate des dommages apparents et/ou des accessoires manquants, il le signale au livreur par écrit dans une fiche de conformité.

Ces réserves devront, en outre, être confirmées par courrier recommandé avec accusé de réception, et ce dans les 5 jours suivant la livraison, à la société BCD.

Aucun produit ne sera repris ou échangé sans l'accord préalable et écrit de la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT.

La réception de produits retournés ne peut valoir acceptation tacite de reprise ou d'échange sans accord écrit de la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT.

En cas d'accord, le matériel doit être retourné et livré à la société BCD, intact et complet. B.CONTACT DEVELOPPEMENT peut, à la charge du client, faire intervenir son service Informatique et/ou livraison pour récupérer ledit matériel. La société BCD se réserve le droit de procéder à toute certification de non-conformité sur le matériel avant d'accepter son retour.

Il est nécessaire d'utiliser une ligne secteur distincte de celles alimentant des organes de puissance et il est déconseillé de faire cheminer le câble d'alimentation à proximité d'autres câbles susceptibles d'entraîner des perturbations.

Si l'installation ne peut être faite pour une raison non imputable à la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT telle que des conditions d'environnement et d'installation requises non adéquates pour le fonctionnement normal du matériel (absence d'alimentation électrique, de ligne de raccordement téléphonique, de prise de raccordement réseau, de ressources suffisantes sur le réseau local, ...), le Client supportera tous les frais de déplacement et main d'œuvre supplémentaires.

La préparation de l'environnement nécessaire à la mise en place et au bon fonctionnement du matériel doit être effectuée par le Client avant la livraison.

Ainsi que l'accomplissement des formalités administratives éventuellement requises.

Le client s'engage à utiliser le matériel conformément aux indications données par le livreur et/ou le technicien maintenance de la société BCD, notamment lors d'une démonstration ou d'une formation à l'utilisation du matériel, délivrée par B.CONTACT DEVELOPPEMENT

La société B.CONTACT DEVELOPPEMENT décline toute responsabilité tenant au dysfonctionnement du matériel, en cas de non-respect des consignes d'utilisation et/ou d'entretien par le client.

2.4 Conditions de maintenance du matériel

La société B.CONTACT DEVELOPPEMENT assure dans les meilleurs délais toutes les interventions techniques nécessaires à l'entretien et au bon fonctionnement du matériel désigné ci-dessus, et déclarées selon les moyens définis par l'article 3.1 (Déclaration d'incident) dans la limite des heures de travail en vigueur des employés.

Les délais de prise en compte sont comptabilisés à partir de la réception de l'appel ou du mail effectué par le client.

Dans le but de couvrir toutes les zones géographiques et afin de satisfaire au mieux ses clients, B.CONTACT DEVELOPPEMENT se réserve le droit de confier l'exécution de ce contrat à un prestataire librement désigné par elle.

Le technicien Informatique de la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT interviendra par téléphone au maximum 2 heures après l'appel du client faisant état d'une demande d'intervention sur son matériel.

Il diagnostiquera la panne par téléphone. Le technicien Informatique de la société BCD pourra être amené à intervenir physiquement s'il ne parvient pas à apporter la solution.

B. CONTACT DEVELOPPEMENT en sa qualité de prestataire de service de nature intellectuelle, est titulaire des droits y afférents conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, pour les études, méthodes, rapports, analyses, formes de spécifications et leurs documentations associées utilisés à l'occasion de la réalisation de la présente prestation.

B. CONTACT DEVELOPPEMENT confère au client la propriété matérielle des supports, papiers, disques durs, autre objet délivrable lors de la présente prestation. Au fur et à mesure de l'exécution de la présente prestation, le droit d'utilisation des programmes, études et de leurs éléments ainsi que des outils développés au titre du contrat, et qui constituent le résultat de la présente prestation, sont cédés au client à titre permanent pour son exploitation personnelle. Il est entendu que les programmes généraux appartenant à BCD ou ceux dont il a obtenu le droit de commercialisation et qui auront été adaptés aux besoins propres du client ou mis à sa disposition en l'état resteront la propriété exclusive de B. CONTACT DEVELOPPEMENT.

Le service fourni par B.CONTACT DEVELOPPEMENT au titre de ce Contrat comprend :

- Fourniture du matériel

- Pose du matériel
- Raccordement du matériel
- Configuration du matériel
- Réparation des Terminaux ou échange standard (Suite à une usure normale).
- Main d'œuvre Technique et Déplacement
- Assistance Téléphonique d'Exploitation
- Télégestion et Télémaintenance

Paraphe Client :

- Intervention sur appel justifié par une panne relative au fonctionnement normal de l'Installation à l'exclusion des pannes provoquées par des éléments extérieurs (surtension, foudre, inondations, séisme, catastrophes naturelles, émeutes, guerres, attentats, incendie, humidité, émanations chimiques ou toute autre cause du même ordre, etc...)
 - La remise en état et / ou le remplacement de la partie du matériel devenue inutilisable par suite de son usage normal, à l'exception du matériel d'énergie (piles, batteries, etc.)
- Tous les produits fournis par B.CONTACT DEVELOPPEMENT bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

La fixation du matériel IOSAFE n'est pas comprise dans le service fourni par B.CONTACT DEVELOPPEMENT et doit être effectuée par le client ou par tout prestataire externe qu'il désignera.

3. OBLIGATIONS DE B.CONTACT DEVELOPPEMENT

3.1 – Déclaration d'incident

La demande d'intervention à distance doit être faite par téléphone au 04.92.64.15.84 ou par email à b.contact@bcontact.fr pendant les jours ouvrés : demande reçue entre 8h15 et 12h prise en compte le même jour avant 17h30 ; demande reçue entre 14h et 17h30 prise en compte au plus tard le jour ouvré suivant avant 12h.

3.2 – Délais d'intervention

Toute intervention sera effectuée du lundi au jeudi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Aucune intervention n'est effectuée les samedis, dimanches et jours fériés.

Le technicien de B.CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à rappeler le client dans les 2 heures suivants l'enregistrement de la demande d'intervention. Le dépannage pourra alors se faire par téléphone, si aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée un rendez-vous sera pris pour un dépannage sur site.

Ces conditions s'appliquent sous réserve que notre technicien informatique ne soit pas déjà en clientèle sans possibilité de se libérer, dans une zone géographique hors réseau téléphonique ou en congé.

3.3 Souscription au Contrat d'Assistance

Le contrat d'Assistance couvre le matériel connecté à l'environnement informatique du client (matériel informatique fournis par BCD) et donne accès au service Hotline de la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT. Il ne couvre que des interventions curatives et correctives effectuées en télémaintenance par le technicien de BCD. Aucune intervention préventive n'est réalisée sur la durée du contrat. Tout déplacement sur site d'un technicien sera facturé 50€ HT au client.

Un technicien de BCD pourra intervenir à la demande du client dans les conditions prévues au 3.1 (Déclaration d'incident) et 3.2 (Délais d'intervention).

B CONTACT DEVELOPPEMENT établie une facture annuelle au client en fonction du PACK heure choisi initialement.

En cas de dépassement du forfait mensuel prévu au contrat d'Assistance, toute intervention du Service Informatique de B CONTACT DEVELOPPEMENT sera facturée 100€ de l'heure.

TOUTE HEURE non utilisée par le client de B CONTACT DEVELOPPEMENT n'est pas reconduite d'une année sur l'autre. Les **heures** non utilisées sont considérées comme perdus à la fin du contrat.

3.4 Souscription au Contrat de Services Managés

Le Contrat de Services Managés couvre le matériel connecté à l'environnement informatique du client (matériel informatique fournis par BCD) et donne accès au service Hotline de la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT.

Il couvre des interventions curatives et préventives par poste. Les interventions préventives sont définies selon le matériel installés tel que :

- ❖ Pour les postes de travail : inventaire des postes de travail, surveillance des équipements, gestion des installations des mises à jour de sécurité du système d'exploitation, nettoyage automatique des mises à jour de sécurité du système d'exploitation, nettoyage automatique et réguliers des fichiers temporaires générés par l'utilisation du système d'exploitation, une protection antiviral Bitdefender (renouvelable annuellement par tacite reconduction sauf si résiliation anticipée effectuée par le client par lettre recommandée en lettre RAR deux mois avant la date de renouvellement).
- ❖ Pour les serveurs / machines virtuelles : supervision du matériel et des services Windows, gestion et installation des mises à jour Windows, nettoyage et optimisation réguliers, antivirus managé (renouvelable annuellement par tacite reconduction sauf si résiliation anticipée effectuée par le client par lettre recommandée en lettre RAR deux mois avant la date de renouvellement).
- ❖ Pour les NAS : supervision du NAS, gestion et installation des mises à jour, gestion des utilisateurs et des accès
- ❖ Pour les routeurs / pare feu / switch / wifi : gestion des règles de sécurité, supervision du matériel et des services réseaux, supervision des accès internet.
- ❖ Pour les Offices 365 : gestion de SharePoint, gestion des boîtes mails, gestion de Microsoft teams, rapport mensuel d'utilisation des services.

Le Contrat de Services Managés est souscrit pour un volume d'heure définit dans le bon de commande signé par le client de BCD en fonction de son environnement informatique (nombres d'utilisateurs et/ou nombre de poste vendu par B CONTACT DEVELOPPEMENT).

La facturation du Contrat de Services Managés est établie de manière mensuelle. En cas d'évolution du nombre d'utilisateurs et/ou du nombre de poste, un avenant sera établi par la signature d'un nouveau bon de commande prenant en compte les modifications sur site du client de BCD.

Le Contrat de Services Managés ne couvre pas les interventions sur site. En cas de dysfonctionnement nécessitant obligatoirement une intervention sur site d'un technicien de BCD ou de toute autre personne mandatée par elle, une facturation supplémentaire sera établie à charge du client.

Une option « présentiel sur site » peut être souscrite par le client de BCD lors de la signature du bon de commande, comprise dans le forfait mensuel.

3.5 - Contrat d'entretien solution hotline GED

Ce contrat est automatiquement appliqué au présent contrat sur les solutions type GED.

Cet entretien permet les mises à jour à distance du logiciel et des serveurs, nécessaires au maintien du fonctionnement optimal des solutions E-geide/E-Doc/Synology/Titan/Etc.

3.6 - Contrat d'entretien spécifique à la solution IOSAFE.

Ce contrat comprend la maintenance et la supervision à distance du :

- Paramétrage du IOSAFE (ex : ajout nouveaux utilisateurs, modification droits utilisateurs, ...)
- Perte de données par suppression des utilisateurs
- Perte de données par piratage extérieur
- Suivi des mises à jour

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Obligations du client

Le client déclare avoir choisi les produits sous sa propre responsabilité et avoir disposé de toutes les informations nécessaires à son choix. Le client déclare disposer de la compétence nécessaire pour se service des produits dans des conditions normales d'utilisation et conformément aux prescriptions du constructeur et/ou du fournisseur.

- Le client s'engage à régler les factures correspondant aux prestations réalisées par B CONTACT DEVELOPPEMENT aux échéances convenues.
- Le client s'engage à permettre l'accès aux locaux surveillés et à l'installation aux Agents accrédités par B CONTACT DEVELOPPEMENT ainsi qu'à son système informatique (équipements, connexions, etc.) et à mettre à la disposition de B CONTACT DEVELOPPEMENT toute la documentation technique dont il dispose sur le matériel et le système objet de la prestation
- Le Client s'engage à désigner un correspondant Informatique local, chargé de la mise en œuvre des procédures recommandées par B.CONTACT DEVELOPPEMENT, ainsi qu'une personne en mesure de remplacer ce correspondant en cas d'absence.
- Le Client s'engage à communiquer par écrit à BCD, toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des présentes ainsi qu'à signaler à B.CONTACT DEVELOPPEMENT, sans délai, toute modification de ses locaux ou de l'environnement de l'installation informatique, ainsi que toute anomalie de fonctionnement, toute détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs, qu'il pourrait constater.
- Le Client fait son affaire de l'information interne des utilisateurs, des procédures et modes de fonctionnement mis en place par B CONTACT DEVELOPPEMENT, dans le cadre de l'exécution des présentes.
- Le client s'engage à interdire toute Intervention par une personne non mandatée par BCD sur l'Installation à l'exception des manœuvres normales de fonctionnement.
- Le client s'engage maintenir les appareils en bon état de propreté extérieure, sans utiliser pour cela des produits d'entretien pouvant créer des dommages au matériel (eau, solvant, etc.),
- Le client s'engage en outre à s'assurer de la permanence de l'Alimentation du courant « secteur » et de la bonne recharge des batteries alimentant l'Installation.

CONTRAT ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

- En cas d'Interruption de fonctionnement, le client devra accomplir, durant la période d'interruption, toutes les mesures de sécurité nécessaires, et en informer immédiatement la Société B CONTACT DEVELOPPEMENT.

En cas de manquement aux obligations précitées, la Société B CONTACT DEVELOPPEMENT, pourra suspendre de plein droit toute opération de maintenance ou de dépannage de façon définitive sans formalités préalable, et sans que l'Abonné puisse prétendre à des dommages et intérêts.

4.2 Déplacement du matériel

Le Client s'engage à ne pas déplacer le matériel, propriété de B CONTACT DEVELOPPEMENT ou la Connexion sans accord préalable écrit de BCD. Le Client se conformera aux instructions éventuelles de BCD relatives à ce transfert.

L'ensemble des coûts entraînés par le déplacement du Matériel sera à la charge du Client et lui sera facturé sur la base des tarifs de BCD en vigueur.

Tout déplacement sans information préalable de B.CONTACT DEVELOPPEMENT sera susceptible d'entraîner la résiliation anticipée du contrat selon la procédure prévue à l'article 9.

Tout équipement retiré du parc informatique par le Client, devra faire l'objet d'une notification écrite à la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT afin qu'il soit décompté de la liste des équipements couverts par les services managés.

4.3 Assurance

Le Client doit souscrire une assurance « dommage électrique » ou « tous risques d'informatique » auprès de sa propre compagnie d'assurance. Il est de la responsabilité du client de souscrire à cette assurance.

5. EXCLUSIONS D'APPLICATION

La responsabilité de BCD ne saurait être recherchée, ni engagée, pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraîneraient le fonctionnement et l'utilisation du matériel dans des conditions non conformes au contrat.

BCD est exonérée de toute obligation si le matériel ne répond pas en tout ou partie à l'usage auquel le client entendait le destiner dès lors qu'il est conforme aux caractéristiques indiquées par B CONTACT DEVELOPPEMENT.

De plus, BCD ne prend pas en charge la perte d'exploitation due à une coupure, panne ou tout autre dysfonctionnement du matériel et des connexions.

Ne sont pas couvertes par le présent contrat, les interventions et les réparations dues aux détériorations et/ou dysfonctionnements résultants :

- de la négligence, du déplacement du Matériel sans l'accord préalable et écrit de B.CONTACT DEVELOPPEMENT, d'un défaut d'utilisation ou de surveillance et de façon générale de tout usage par le Client non conforme aux spécifications du manuel d'utilisation

- de panne ou dysfonctionnement du au non-respect des consignes d'installation et/ou d'utilisation

- de la détérioration due à la conservation du matériel dans un environnement inadéquat.

- de toute intervention sur le Matériel et la connexion d'une personne étrangère à BCD ou non mandatée par elle ;

- de cas de force majeure, notamment de catastrophes naturelles ou tout accident dont la cause est extérieure au Matériel et à la connexion (dégâts des eaux, feux, chocs, etc);

- de l'emploi de courant électrique non approprié ou de toute cause produisant les mêmes effets, notamment les fluctuations de courant hors normes EDF (surtension, foudre, etc.) ;

- Des problèmes de communication liés à un environnement défavorable et notamment :

- Problèmes liés à l'accès et/ou à la connexion Internet telles que l'interruption des réseaux d'accès, la défaillance de la ligne de l'abonné ; ...

- Défaut de transmission (mauvaise couverture réseau des sites, interférences, brouillages, défaillance ou mauvaise qualité des lignes ; ...)

- Défaut propre au réseau local (câblage, serveur de fichiers, poste utilisateur ; ...)

- Défaut du réseau de transmission

- de la présence de virus informatique, cheval de Troie ou ver Informatique, sur le réseau du Client ;

- de l'usure normal du matériel en particulier les dommages causés par un taux d'utilisation supérieur à celui prévu dans les spécifications du matériel ;

- les évolutions caractéristiques du réseau local par rapport à celles stipulées dans le devis (rajout poste, etc.)

- de la modification de la configuration ou de l'environnement informatique (postes supplémentaires, etc.) notamment par rapport aux indications du devis initial

Toute intervention rendue nécessaire par un dysfonctionnement trouvant son origine dans la survenance de l'un des cas cités ci-dessus, l'objet d'une facturation complémentaire et distincte au Client sur la base d'un devis établi à partir du tarif en vigueur lors de l'intervention.

La garantie matérielle et l'intégrité des documents papiers ou physiques du client feront l'objet d'un traitement dans le cadre d'une prestation des solutions.

De même, BCD ne saurait être tenu pour responsable de la légalité ou des conséquences préjudiciables pour le client ou un tiers, liées au contenu des données traitées, dont la licéité est de la seule responsabilité du client.

6. CONDITIONS DE FACTURATION

6.1 Financement et Leasing

Le présent contrat est régi par les conditions particulières de l'organisme de financement remises au client lors de la conclusion du contrat Leaser et par les conditions générales de service du présent contrat.

En cas de financement interne ou d'achat seul le présent contrat définit les conditions particulières, notamment les conditions de facturation effectuées de la façon suivante :

6.2 Facturation

Les factures établies en un exemplaire pour la période considérée à échoir, seront adressées à : **NOM DU CLIENT – ADRESSE – CODE POSTAL** qui réglera par prélèvement SEPA mensuel, en exécution du présent abonnement.

En cas de non-paiement d'une facture à échéance, l'indemnité forfaitaire fixée par les Articles L.441-6 et D.441-5 du code de commerce à hauteur de 40 € sera due sans préjudice des intérêts de retard dus.

En outre :

- l'ensemble des créances de B.CONTACT DEVELOPPEMENT sur le Client au titre du contrat en cause deviendra de plein droit exigible huit jours après la mise en demeure restée infructueuse.

- B.CONTACT DEVELOPPEMENT pourra suspendre les commandes en cours et tous autres marchés passés entre les mêmes parties, et exiger un paiement préalable à toute nouvelle commande.

Hors intérêts de retard qui peuvent être appliqués à partir de la réception de la mise en demeure faite par lettre LRAR avec demande avis de réception, les créances deviennent exigibles 8 jours après une mise en demeure infructueuse. B.CONTACT DEVELOPPEMENT peut alors suspendre les commandes en cours et exiger un paiement préalable à toute nouvelle commande.

Toute modification d'une facture pourra être facturée par la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT à hauteur de 40€ HT par facture

6.3 – Révision du prix

Le prix de la prestation réalisée par BCD sera révisé chaque année automatiquement à la date d'anniversaire du contrat par application de la formule qui prend en compte l'indice Syntec, à savoir :

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

Dans laquelle :

P1 = Prix révisé

P0 = Prix contractuel d'origine

S0 = Indice Syntec de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou au 1^{er} janvier de la précédente révision.

S1 = Dernier indice publié à la date de révision

En cas de désaccord du client sur le nouvel indice dans le délai de 30 jours, les parties attribuent compétence au Président du Tribunal de Commerce de Manosque statuant en matière de référé afin de définir un nouvel indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

Si la situation et les besoins du client sont modifiés de manière substantielle, notamment en matière de volume d'information traitée et/ou stockée, de changement d'activité, de nouveaux logiciels installés, d'augmentation du parc informatique, etc. les parties conviennent de réviser le présent contrat.

Dans les 15 jours de la proposition écrite de révision, le client peut refuser cette nouvelle solution. Dans l'hypothèse d'un tel refus, B. CONTACT DEVELOPPEMENT pourra mettre en œuvre la procédure de résiliation du présent contrat en respectant un délai de préavis de 30 jours.

La notification de la proposition de révision, le refus du client d'accepter cette proposition de révision et la décision de résilier le contrat devront être notifié en LRAR.

7. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs sont définis ci-dessous :

- Contrat d'Assistance :

3 heures : 240 H.T

5 heures : 400€ HT

10 heures : 800 H.T

20 heures : 1600€ H.T

La périodicité de la facturation est annuelle et se fait à date anniversaire du contrat de maintenance souscrit.

Lorsque les heures définies dans le pack UT sont écoulées, la facturation du contrat est automatiquement renouvelée tout comme le contrat, et ce pour la même période d'un an.

CONTRAT ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES

- Services Managés (prix HT mensuel par équipement du client)
 Poste de Travail : 15€ Serveur Physique et machine virtuelle : 35€ Routeur / Pare-feu / Switch / Borne Wifi : 25€ Office 365 : 5€ Support additionnel (qté en heure) : 70€
 Les tarifs HT du Service Managé sont à multiplier par le nombre d'équipements détenus par le client de B Contact Développement.

La périodicité de la facturation est mensuelle. En cas de dépassement du volume d'heure mensuel prévu au contrat d'assistance, une facturation supplémentaire sera effectuée par B CONTACT DEVELOPPEMENT, tenant compte de l'intervention hors contrat du technicien de BCD.

- Contrat d'entretien hotline

30€ HT / mois

La périodicité de la facturation est mensuelle. Le contrat couvre la durée du contrat du matériel.

- Contrat d'entretien spécifique à la solution IOSAFE.

IOSAFE 218 30€ HT / mois

IOSAFE 218 + 50€ HT / mois

La périodicité de la facturation est mensuelle. Le contrat couvre la durée du contrat du matériel.

Les prix de la maintenance « sous contrat » sont calculés en fonction de la durée d'engagement de la maintenance et de la mobilisation d'équipes d'informaticiens compétents.

Une éco participation incluant la récupération et le recyclage du matériel et d'accessoire (câbles usagés, ...), ainsi que les frais de gestion de Resopost, sera appliquée sur chaque facture. Cette éco participation est fixée à 8.90 € HT sur les factures mensuelles et à 14.95 € HT sur les factures trimestrielles.

Tous les prix sont sujets à révision chaque année à date anniversaire d'un coefficient de 1.046.

En cas de non-paiement d'une somme quelconque à échéance, l'indemnité forfaitaire fixée par les Articles L.441-6 et D.441-5 du code de commerce à hauteur de 40 € H.T. sera due sans préjudice des intérêts de retard dus, qui seront appliqués sur simple mise en demeure faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Toute commande d'un montant inférieur à 1500 € HT se fait par chèque à la livraison, si le client n'a pas de compte client ouvert chez la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT.

Lorsque le matériel fait l'objet d'une vente directe (achat) auprès de la société BCD, un acompte d'une valeur de 30% est demandé à la signature du contrat.

La société B.CONTACT DEVELOPPEMENT se réserve le droit de reprendre le matériel ou de suspendre la livraison de pièces pour toute facture impayée, jusqu'au règlement intégral par le Client des sommes dues.

Le leaser peut également se réserver le droit de reprendre le matériel ou de suspendre, voir, d'arrêter le contrat Leasing pour toute facture impayée, jusqu'au règlement intégral par le Client des sommes dues.

8. INCESSIBILITE

Le présent contrat étant conclu « intuitu personae » les parties s'interdisent, d'une part de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers et, d'autre part de confier à un tiers, l'exécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles. Cependant, ces interdictions ne pourront pas être opposées aux obligations légales d'ordre public - ni à l'autorisation écrite et préalable des parties.

9. DATE EFFET - SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

9.1 Date effet et durée du présent contrat

Le contrat de maintenance est d'une durée de cinq ans, terme à échoir, tacitement renouvelable au terme de la période initiale pour une période égale.

La facturation est annuelle et se fait à date anniversaire du contrat de maintenance souscrit par le client

Le client peut refuser de renouveler ses engagements, il est alors tenu de le notifier à BCD par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard trente jours avant la date d'anniversaire du contrat.

Le présent contrat prendra effet à compter de la date de livraison du matériel.

9.2 Modalités de suspension du contrat de maintenance

Le client est tenu de respecter ses engagements au titre de maintenance du produit défini au Chapitre 4 « Obligations du Client ».

En cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des obligations prévues aux présentes conditions générales, BCD adressera au Client une mise en demeure.

Cette mise en demeure sera notifiée par LRAR ou tout acte extrajudiciaire.

La réalisation de la maintenance du contrat peut être suspendue par B.CONTACT DEVELOPPEMENT si le client n'exécute pas ses obligations et si le client est en difficulté :

- client en sauvegarde
- client en redressement
- client en liquidation judiciaire

Sans porter atteinte aux autres droits ou recours à sa disposition, la société B.CONTACT DEVELOPPEMENT a le droit, lorsqu'une quelconque somme qui lui est due par le Client en vertu du contrat n'est pas payée à la date fixée, de suspendre, sans mise en demeure préalable, l'exécution du contrat de maintenance ou de toute commande, y compris les livraisons des produits et/ou logiciels et la prestation de services jusqu'à l'obtention d'un règlement relatif au paiement

Le contrat reprendra à l'exécution par le client de ses obligations ou au paiement des sommes dues.

9.3 Modalités de résiliation du contrat de maintenance

En cas de résiliation du présent contrat ou à son expiration, il est du devoir du client de s'informer auprès de B.CONTACT DEVELOPPEMENT de la société détentrice de son matériel.

Lorsque le matériel appartient au bailleur définit dans le contrat de leasing, le client doit renvoyer le matériel au dit bailleur par ses propres moyens.

Le contrat peut être résilié, notamment en cas de défaut de paiement du prix à l'échéance de la facture, par B.CONTACT DEVELOPPEMENT de plein droit en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations découlant du présent contrat, un mois après mise en demeure restée sans réponse.

BCD se réserve le droit de ne pas renouveler une période de maintenance. Cela pourra notamment être le cas si la vérification technique démontre un degré d'usure ne le permettant pas ou si la fin de vie du produit est annoncée. Dans ce cas, il appartient à B.CONTACT DEVELOPPEMENT d'en avertir le Client par tout moyen au plus tard un mois avant l'arrêt du contrat de maintenance.

Le contrat peut être dénoncé par le client par lettre recommandée LRAR avec préavis de trois mois avant l'échéance.

Dans le cas où le client résilierait le présent contrat de manière anticipée les prix de la maintenance « sous contrat » étant calculés en fonction de la durée d'engagement de la maintenance, de la mobilisation d'équipes de techniciens compétents et de la constitution de stocks de fournitures suffisants et adaptés, le client sera redevable envers BCD d'une indemnité de résiliation définie ci-dessous, sans préjudice de tous dommages et intérêts :

L'indemnité est égale à 110% du total de sommes prévues jusqu'à l'expiration effective du contrat et des options souscrites, calculée sur la moyenne de la facturation du contrat sur les douze derniers mois si le contrat et les options souscrites a plus de douze mois, ou sur la moyenne de facturation depuis le début du contrat pour les contrats de moins de douze mois.

Le même calcul s'appliquera aux contrats de location interne, auquel se rajoutera le solde des loyers restants dus jusqu'à l'échéance du contrat.

Si la résiliation en anticipée intervient avant toute facturation, le montant de l'indemnité est fixé forfaitairement à la somme de 2000 euros.

Si la résiliation arrive au terme du contrat ou suite à une tacite reconduction, B.CONTACT DEVELOPPEMENT pourra facturer au prorata la durée de vie restante des pièces ou du matériel.

En cas de résiliation du contrat Leasing un courrier recommandé avec avis de réception doit être envoyé au Leaser. B.CONTACT DEVELOPPEMENT ne gère aucunement la résiliation du contrat de location auprès du Leaser.

9.4 Restitution du Matériel

La restitution du matériel doit être faite par un transporteur agréé ou par notre service Livraison sur devis (à réception du règlement). Si le Client restitue par ses propres moyens et à ses frais exclusifs, le matériel, ce dernier doit être remis à notre Service Logistique en bon état. Tout matériel ou pièces détériorées sera facturé après estimation par le Service Atelier du montant des réparations.

10. GARANTIE ET RESPONSABILITE

Le client reconnaît avoir été informé de manière détaillée de l'ensemble des caractéristiques techniques du Matériel et de la connexion. Le Client ayant choisi le Matériel sous sa responsabilité exclusive et en considération de ses besoins d'utilisation, B.CONTACT DEVELOPPEMENT est exonéré de toute obligation dans le cas où le Matériel ne répondrait pas en tout ou partie à l'usage auquel le client entendrait le destiner.

B.CONTACT DEVELOPPEMENT ne saurait être tenu responsable d'un défaut de fonctionnement du Matériel et de la Connexion, dès lors que le client n'aura pas fourni toutes les précisions utiles sur les systèmes sur lesquels le Matériel sera installé ou connecté. Les caractéristiques de la connexion faisant l'objet du présent contrat ont été définies en fonction de la fiche de connexion établie par le Client et dont il déclare qu'il constitue l'entière définition de ses besoins et l'entière configuration de son système informatique, BCD n'encourra aucune responsabilité au titre d'éventuelles défaillances du Matériel et de la Connexion, liées directement ou indirectement aux caractéristiques des Matériels, accessoires et/ou logiciels utilisés par le Client, et qui n'auraient pas été indiquées dans la fiche de conformité validée par le client.

B.CONTACT DEVELOPPEMENT n'encourra aucune responsabilité dans les cas où son intervention, en application du présent contrat, affecterait les droits dont le Client pourrait être titulaire ou les obligations dont il pourrait être débiteur envers des tiers au titre de ses Matériels et logiciels informatiques. Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre toutes les précautions nécessaires à la sauvegarde de ses données et de ses logiciels avant l'intervention du technicien chargé de la maintenance et de les restaurer après intervention. Notamment en cas d'échange standard, les informations enregistrées ou le contenu des fichiers ne pourront en aucun cas être réimplantés par BCD n'encourra aucune responsabilité en relation avec du Matériel, des logiciels ou plus généralement tout bien ou service qui n'aurait pas été fourni par BCD, BCD n'encourra aucune responsabilité et n'accorde aucune garantie dans le cas où l'efficacité du matériel fourni par BCD serait affectée par des modifications de configuration, d'environnement ou des caractéristiques du ou des postes supplémentaires non acceptées par B.CONTACT DEVELOPPEMENT. Le Client reconnaît expressément que B.CONTACT DEVELOPPEMENT n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non de résultats pour l'exécution de toutes prestations de service de maintenance dans le cadre du service et ce, quel que soit le niveau de complexité de cette prestation.

BCD ne pourra être tenue responsable d'éventuels dommages indirects, accessoires ou incidents résultants d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de service, y compris et sans que ce soit limitatif des pertes de programmes ou de données, des pertes de profits ou de manque à gagner, cette exclusion de responsabilité restant valable même dans le cas où BCD a été informé de la possibilité de tels dommages. Quoi qu'il en soit, la responsabilité de B.CONTACT DEVELOPPEMENT ne saurait excéder, pour tout dommage direct ou indirect, le montant du prix versé par le Client BCD pour la fourniture du service.

Si la situation et les besoins du client sont modifiés de manière substantielle, notamment en matière de volume d'information traitée et/ou stockée, de changement d'activité, etc. les parties conviennent de réviser le présent contrat.

Dans les 15 jours de la proposition écrite de révision, le client peut refuser cette nouvelle solution. Dans l'hypothèse d'un tel refus, B.CONTACT DEVELOPPEMENT pourra mettre en œuvre la procédure de résiliation du présent contrat en respectant un délai de préavis de 30 jours. La notification de la proposition de révision, le refus du client d'accepter cette proposition de révision et la décision de résilier le contrat devront être notifiés en LRAR.

11. JURIDICTION COMPETENTE

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA CESSATION DU PRESENT CONTRAT SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MANOSQUE EXCLUSIVEMENT COMPETENT, Y COMPRIS EN REFERE, NONOBTANT L'APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

12. CLAUSES GENERALES

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée. Cependant, les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par les parties. Il représente l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent contrat.