

1. APPLICATION – OBJET

La signature des présentes implique de plein droit acceptation des conditions générales de services complétées, le cas échéant par des conditions particulières, lesquelles prévalent sur les conditions générales.
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 BCD au Client relativement aux :

- Matériel de Téléphonie désigné sous le vocable Standard Téléphonique et ou mobile
- Accès internet SDSL, ADSL, VDSL, FTTH, FTTE, FTTO, 4G et 5G
- Câblage VDI

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 est remis par la société BCD au client, ainsi qu'une fiche de conformité, 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 L221-3 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.

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 prendra toutes dispositions afin de permettre au client d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure.

À cette fin, B.Contact Développement 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 (en charge du suivi commercial du dossier)
- L'assistante des ventes de B.Contact (en charge du traitement du dossier et de la facturation)
- La Secrétaire Technique de B.Contact (en charge de la saisie des demandes d'intervention)
- La Comptable de B.Contact (en charge de la saisie des sommes)
- Le Technicien de B.Contact (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 Rue 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 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 B.Contact Développement 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 Développement 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 Développement 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 Développement se réserve le droit de modifier dans la présente clause les informations et recommandations nécessaires.

2.2 Réalisation des prestations

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.

BCD 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, les services et la connexion (sous couverture d'un contrat de maintenance) :

- Les visites de maintenance (pré-service et réparation) et le remplacement des pièces détachées 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 BCD interviendra à la demande du Client (que cette intervention soit incluse dans le contrat de maintenance ou hors contrat de maintenance).
- En cas de panne de connexion, le technicien BCD 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 BCD.

Paraphe Client :

Le service fourni par BCD au titre de ce Contrat comprend :

- Fourniture du matériel
- Pose du matériel
- Raccordement du matériel
- Configuration du matériel
- Démonstration 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
- 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.)

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 BCD jusqu'au complet paiement du prix et de leurs accessoires.

Le client s'assurera de la présence de son prestataire Informatique et/ou Télécoms le jour de la livraison en cas de connexion du matériel fourni par BCD avec un logiciel métier dudit client.

Les délais de livraison ont une valeur indicative dans la mesure où ils dépendent étroitement des quantités approvisionnées et des facultés propres aux fournisseurs de la société BCD. La société BCD ne pourra pas être tenue responsable du délai de livraison des accès internet, ces derniers dépendant du délai de livraison de l'opérateur propriétaire des lignes (Orange et SFR).

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 BCD 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 être éditée au protara 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 BCD est déchargée 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 et/ou Télécoms 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), défaillance de l'opérateur du client (portabilité, accès internet, ...), 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 BCD. La réception de produits retournés ne peut valoir acceptation tacite de reprise ou d'échange sans accord écrit de la société BCD.

En cas d'accord, le matériel doit être retourné et livré au siège social de la société BCD, intact et complet. BCD peut, à la charge du client, faire intervenir son service 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 BCD 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.

Pour pouvoir procéder à l'installation des services et du matériel, le client devra se conformer aux préconisations techniques et aux prérequis définis par B CONTACT DEVELOPPEMENT.

Le client s'engage également 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 BCD.

La société BCD décline toute responsabilité tenant au dysfonctionnement du matériel, en cas de non-respect des consignes d'utilisation et/ou d'entretien par le client. Aucune garantie ne sera prise en charge par la société BCD sur du matériel abîmé et marqué physiquement par le client. Le client devra procéder aux réparations nécessaires du matériel à ses frais avant la fin du contrat de location.

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, dans la limite des heures de travail en vigueur des employés.

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

Le technicien de la société BCD interviendra par téléphone au maximum 8 heures après l'appel du client faisant état d'une demande d'intervention sur son matériel.

Il diagnostiquera la panne par téléphone. Le technicien 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 B. CONTACT DEVELOPPEMENT 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 BCD.

Tous les produits fournis par BCD bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

BCD s'engage à garantir la totale confidentialité des informations appartenant au Client, auxquelles son personnel pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution des présentes.

La maintenance sur les services internet 4G fourni hors marque blanche par BCD (Opérateur SFR) est assurée uniquement aux clients de BCD ayant souscrit à la garantie de fonctionnement au tarif de 20€ HT/mois. La garantie de fonctionnement implique l'intervention uniquement à distance d'un technicien de BCD pour tout dysfonctionnement déclaré par le client par téléphone au 04.92.64.15.84 ou par mail à bcontact@bcontact.fr. Toute intervention devant faire l'objet d'un déplacement par un technicien de BCD fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

3. OBLIGATIONS DE B.CONTACT DEVELOPPEMENT

B.CONTACT DEVELOPPEMENT se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des obligations lui incombant en application des présentes conditions générales.

BCD s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de ses engagements de prestations, telles qu'elles sont définies par le présent contrat, ainsi que tous ses avenants futurs. Compte tenu de la complexité technologique, des nombreux aléas imprévisibles et dépendants d'un prestataire extérieur sur lequel BCD n'a pas de contrôle, les obligations fixées au présent article sont dites "obligation 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 des moyens humains et/ou matériels propres, soit des moyens externes.

BCD s'engage à prendre toutes les dispositions afin que ses services collaborent dans les meilleures conditions, avec les prestataires et/ou sous-traitants éventuels, avec pour objectif principal, la satisfaction du Client.

B. CONTACT DEVELOPPEMENT s'engage à mettre en place les solutions de manière à permettre au client de récupérer l'intégralité de ses documents et archives numérisées de manière lisible à l'issue du présent contrat ou en cas de rupture en cours de contrat. L'accès au contenu des documents archivés et numérisés est ainsi garanti au client. En revanche le client ne peut revendiquer à la cessation du présent contrat (quel qu'en soit le motif) la conservation du mode de classement ou des outils de gestion (requête, traitement, numérisation et classement de nouvelles archives etc.).

B. CONTACT DEVELOPPEMENT reste libre du choix de ses fournisseurs éventuels, et conserve la faculté d'en changer autant que nécessaire, sans consultation du Client.

En cas de force majeure, BCD s'engage à faire son possible pour surmonter les difficultés conséquentes à la force majeure, sans qu'il puisse lui être opposé un quelconque manquement à ses obligations contractuelles.

Le membre 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.

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

B. CONTACT DEVELOPPEMENT est et restera durant toute la durée du contrat, seul décideur du choix des personnes désignées ci-dessus, et pourra en changer aussi souvent qu'il lui semblera nécessaire, sans avoir à justifier des raisons de ces éventuels changements.

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.

Paraphe Client :

Toute vente de matériels sera accompagnée de l'installation, du paramétrage et à la demande du client d'une démonstration à l'utilisation du produit.

4.3 Assurance

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

5. RESTRICTION OU SUSPENSION DES SERVICES

Afin de préserver l'intérêt des Parties, les Parties conviennent que la société B Contact Développement peut restreindre ou suspendre les Services :

- en cas d'utilisation ou de risque corroboré par un faisceau d'indices d'utilisation illicite, frauduleuse, ou contraire aux stipulations du Contrat ;
- en cas de défaut de paiement (une ou plusieurs factures dû par le Client et non honorée auprès de B CONTACT DEVELOPPEMENT) ou de risques de défauts de paiement (situation dans lesquelles le Client, en l'absence de tout litige commercial, refuse de payer ou est dans l'incapacité financière ou technique de le faire).
- en cas d'exigence légale, réglementaire administrative ou judiciaire.

Pendant la période de suspension, le Contrat n'est pas résilié. Le Client reste tenu à ses obligations, notamment de paiement, et les Services continuent à lui être facturés, sauf si la suspension est due à la société B Contact Développement exclusivement.

Lorsque la restriction ou la suspension est exclusivement imputable au Client, le rétablissement des Services lui sera facturé.

6. 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 BCD, 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 ; la mauvaise réception de signal 4G et les variations de débit qui en découle ;
 - Défaut de transmission (mauvaise couverture réseau des sites, interférences, brouillages, variation du courant électrique, défaillance ou mauvaise qualité des lignes téléphoniques ; ...)
 - Défaut propre au réseau local (câblage, serveur de fichiers, poste utilisateur ; ...)
- De la présence de virus informatique, cheval de Troie ou ver Informatique, sur le réseau du Client ; de l'intrusion de tiers dans le système du client, ni des conséquences directes ou indirectes d'une telle intrusion, ni de toute faute, négligence, ou acte quelconque du client ou de tiers réalisés. BCD ne sera en outre être tenu responsable d'un éventuel préjudice subi par le client résultant d'un accès frauduleux aux dites données par un tiers en possession des identifiants de connexion du client.
- De l'usure normale du matériel en particulier les dommages causés par un taux d'utilisation supérieur à celui prévu dans les spécifications du matériel ;
- Des évolutions des 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
- De l'entretien, le dépannage et/ou le remplacement des pièces défectueuses pour tout matériel non désigné dans le cadre du présent contrat.
- De la modification des spécifications de l'appareil ou utilisation non conforme à ses caractéristiques techniques
- De la modification dommageable de l'environnement de l'appareil (température, hygrométrie, poussière, etc.)
- De la Formation continue (voir catalogue formation proposé par B.Contact Développement)
- Des mises à jour
- Des accessoires (cordons, combinés, raccordements)
- Du forfait de changement de la musique d'attente. BCD propose à la demande un pack de musiques d'attente et répondeur.
- Du contenu des données stockées. BCD ne saurait être tenue responsable de toute altération de données due à l'intervention d'un tiers dans le réseau du client susceptible d'interférer notamment sur la collecte et le transfert des données

En cas de force majeure, BCD s'engage à faire son possible pour surmonter les difficultés conséquentes à la force majeure, sans qu'il puisse lui être opposée un quelconque manquement à ses obligations contractuelles.

Toute intervention rendue nécessaire par un dysfonctionnement trouvant son origine dans la survenance de l'un des cas cités ci-dessus, fera 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.

De même, B. CONTACT DEVELOPPEMENT ne saurait être tenue 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.

7. CONDITIONS DE FACTURATION

7.1 Financement et Leasing

En cas de cession du présent contrat à un organisme de financement, ce dernier se voit régit par les conditions particulières du contrat de location longue durée de ce dernier décrite à la suite des conditions générales 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 :

7.2 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 l'article L.441-10 code de commerce à hauteur de 40 € sera due sans préjudice des intérêts de retard dus.

En outre :

- l'ensemble des créances de BCD sur le Client au titre du contrat en cause deviendra de plein droit exigible huit jours après la mise en demeure envoyée par lettre RAR restée infructueuse.
- BCD pourra suspendre les commandes en cours et tous autres marchés passés entre les mêmes parties, et exiger un paiement préalable à toute nouvelle commande

BCD 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 Développement à hauteur de 40€ HT par facture.

7.3 – Vétusté

Dès la sixième année de fonctionnement de l'Installation, le montant du contrat de maintenance, des frais de mise en service et des redevances correspondantes à l'utilisation desdits services (abonnement), y compris les majorations et les extensions éventuelles, sera augmentée d'une surprime de vétusté sur les redevances mensuelles égale à 10%.

8. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les prix du contrat de maintenance, des frais d'accès aux services et des redevances correspondantes à l'utilisation desdits services (abonnement) sont calculés en fonction du produit choisi, de la durée d'engagement de la maintenance, des équipes de techniciens dont la mobilisation sera nécessaire et de la nature des services commandées par le client.

Le paiement est mensuel ou trimestriel par prélèvement SEPA et pour la première fois à la livraison du matériel par le personnel de l'entreprise confirmée par la signature du Bon de la Livraison par le Client ou dès la mise en service des accès internet. Cette Redevance est payée intégralement et d'avance dans le mois suivant l'émission de la facture.

Une éco participation incluant la récupération et le recyclage du matériel et des accessoires usagés ainsi que des frais de gestion d'envoi de facture dématérialisée, sera appliquée sur chaque facture.

Cette éco participation est fixée à 8.90 € HT sur les factures mensuelles et à 14.90 € HT sur les factures trimestrielles.

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

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 BCD.

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 BCD 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.

9. 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.

Paraphe Client :

10. DATE EFFET - SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

10.1 Date effet et durée du présent contrat

- Le présent contrat prendra effet à compter de la date de livraison du matériel et d'installation des services.
- La durée initiale du contrat de maintenance sur le matériel est de 5 ans irrévocable quel que soit le type de prestation ou option choisi.
La durée initiale du contrat de maintenance pour les lignes SDSL et autres services est de 3 ans maximum.
Le contrat se renouvelle par tacite reconduction et ce par périodes successives d'1 an, sauf dénonciation par lettre recommandée AR avec préavis de 3 mois avant l'échéance contractuelle.
Lors de la mise en service de LIENS INTERNET, tout trimestre commencé est intégralement dû. Néanmoins, l'Abonnement internet pourra être résilié par l'Abonné en cas de déménagement dans une zone non couverte, par envoi à BCD d'une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de pièces justificatives et sous réserve de respecter un préavis d'un (1) mois.

En cas de déménagement de l'Abonné dans une zone couverte et dont la ligne téléphonique est éligible sous réserves techniques aux conditions de l'opérateur, l'Abonnement pourra être transféré sur la nouvelle ligne téléphonique de l'Abonné, sous réserve que l'Abonné ait informé BCD par lettre recommandée avec accusé réception dans un délai permettant l'ouverture du nouvel accès avant la date du transfert. Le transfert d'Abonnement est facturé par BCD au client.
Les parties s'interdisent 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 sans autorisation expresse et préalable de l'autre partie, sous réserve des obligations légales d'ordre public.

Toutefois le contrat est librement transmissible par le prestataire avec l'accord du Client à toute société qui lui est apparentée, directement ou indirectement et/ou qui, dans le cadre de la restructuration de son capital ou de ses activités, se substituerait à ses droits et obligations et notamment en cas de transfert résultant d'une fusion, d'un apport partiel d'actifs ou d'une cession d'actifs.

10.2 Modalités de suspension du contrat de maintenance

Le client est tenu de respecter ses engagements au titre de maintenance du produit et des services définis 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 BCD 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 BCD 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.

10.3 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 BCD de la société détentrice de son matériel et de ses services. Lorsque matériel appartient au bailleur définit dans le contrat de location, le client doit également résilier auprès du bailleur et renvoyer le matériel au dit bailleur par ses propres moyens.

Le contrat peut être résilié par BCD de plein droit dans les cas suivants :

- en cas de défaut de paiement du prix à l'échéance de la facture et/ou en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations découlant du présent contrat, par BCD de plein droit, 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 BCD d'en avertir le Client par tout moyen au plus tard 15 jours avant l'arrêt du contrat de maintenance.

Le contrat peut être dénoncé par le client par lettre recommandée LRAR avec préavis de 3 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 12 derniers mois si le contrat et les options souscrites a plus de 12 mois ou sur la moyenne de facturation depuis le début du contrat pour les contrats de moins de 12 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.

B.Contact Développement ne gère aucunement la résiliation du contrat de location auprès du Leaser.

10.4 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 doit être remis à notre Service Logistique en bon état.

Avant de restituer le matériel, le client doit prendre rendez-vous avec le service logistique au 04.92.64.15.84

Tout matériel ou pièces détériorées sera facturé après estimation par le Service Atelier du montant des réparations.

11. GARANTIE ET RESPONSABILITE

Le client reconnaît avoir été informé de manière détaillée de l'ensemble des caractéristiques techniques du Matériel, de la connexion et de la mise en route. Le Client ayant choisi le Matériel sous sa responsabilité exclusive et en considération de ses besoins d'utilisation, BCD 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.

BCD 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 configuration 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, connexion internet/téléphonique et/ou logiciels utilisés par le Client, et qui n'auraient pas été indiquées dans la fiche de configuration validée par le client.

BCD 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, connexion internet/téléphonique 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. BCD n'encourra aucune responsabilité en relation avec du Matériel, une connexion internet/téléphonique, 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 et de la connexion seraient affectées par des modifications de configuration, d'environnement ou des caractéristiques du ou des postes pilotes ou postes supplémentaires non acceptées par BCD. Le Client reconnaît expressément que BCD 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 BCD 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, BCD 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.

12. 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.

13. 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.

Paraphe Client :