

CONDITIONS GENERALES DE VENTE COM NETWORK

"ARTICLE 1 - CLAUSE GENERALE : Les prestations Com Network sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute condition du client, sauf dérogation formelle et expresse de la part de Com Network.

ARTICLE 2 - OBJET : Les présentes conditions générales s'appliquent aux : 1) prestations de vente de matériel informatique, 2) contrats de maintenance hardware, 3) prestations et contrats d'infogérance, 4) prestations de projet et d'ingénierie informatiques.

ARTICLE 3 - NATURE DU CONTRAT : Lorsqu'une offre et un devis est établi par la société Com Network, il constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales. A défaut de l'existence d'un devis, le bon de livraison de Com Network se substituera à celui-ci. En cas de commande reçue du client, celle-ci ne sera considérée comme acceptée définitivement par la société Com Network qu'après acceptation écrite de la société Com Network. C'est cette acceptation qui constituera dans ce cas les conditions particulières.

3-1 PRESTATION DE VENTE DE MATERIEL : La vente de matériel est réalisée à partir de l'émission d'un devis soit forfaitaire soit présenté sous la forme d'un devis détaillé. Com Network n'est pas lié par les offres de vente qu'il a pu faire avec des produits détenus en stock, si ces produits ont été vendus entre l'établissement de l'offre de vente et l'acceptation des commandes du client.

3-2 CONTRAT DE MAINTENANCE HARDWARE : Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance de matériels informatiques, Com Network se réserve la possibilité de contrôler le matériel et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique. Seuls les matériels en bon état de fonctionnement et inventoriés seront couverts par le contrat. Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'un accord express de la part de Com Network. Le client devra respecter les conditions d'entretien, d'installation (alimentation, sol antistatique, etc....) et d'environnement (chaleur, humidité, corrosion, poussière, etc....) spécifiées par le constructeur. Le contrat de maintenance ne couvre pas les interventions dues : - au remplacement de consommables et d'une façon générale les pièces figurant au catalogue des constructeurs en tant que consommables, - à l'utilisation de fournitures non d'origine constructeur, - à l'utilisation non conforme, une négligence ou un accident, - à la mauvaise qualité des courants électriques et téléphoniques fournis au client, - aux dégâts dus à la foudre, intempéries ou sabotages, - à l'intervention de toute personne étrangère au prestataire.

3-3 – PRESTATIONS ET CONTRATS D'INFOGERANCE : Les obligations de prestations et des contrats d'infogérance (contrat de service, de supervision...) sont des obligations de moyens. Ceux-ci ne couvrent pas la maintenance du matériel informatique, ni la fourniture de pièces détachées et/ou de consommables qui sont facturés au tarif en vigueur à la commande. En cas de contrat, Com Network s'engage à respecter le cahier des charges établi d'un commun accord avec le client. Préalablement à la réalisation d'une prestation ou la conclusion d'un contrat, Com Network se réserve la possibilité de contrôler les équipements et l'environnement où sont réalisées les prestations pour le client, et le cas échéant, lui fournir un devis de remise à niveau technique. Les devis de prestation sont réalisés

soit à partir d'une tarification forfaitaire comprenant la main d'œuvre et les matériels et logiciels nécessaires soit sous la forme d'un devis détaillé. En cas d'acceptation partielle du devis par le client, Com Network se réserve le droit d'établir un autre devis ou de refuser l'intervention si Com Network estime que les règles de l'art ne sont pas respectées. Les techniciens et ingénieurs Com Network sont seuls compétents pour déterminer les moyens de réalisation technique permettant d'assurer le bon déroulement de la prestation ou du contrat. Dans le cas de supervision d'équipement, Com Network installe, paramètre et met en place un équipement de supervision dont la propriété durant toute la période du contrat reste celle de Com Network. Cet équipement ne peut être cédé, loué, mis à disposition d'un tiers ou mis en gage de quelque manière que ce soit. Le client en tant que dépositaire supportera tous les risques de perte ou de détérioration de l'équipement et ne pourra transférer le boîtier sur un autre site que celui de l'installation sans l'accord préalable de Com Network. A défaut de restitution de l'équipement en fin de contrat, le client devra payer un montant de 500€ hors taxes.

3-4 – PRESTATIONS DE PROJET ET D'INGENIERIE INFORMATIQUE : Les obligations de prestations de projet et d'ingénierie informatique sont des obligations de moyens. Ceux-ci ne couvrent pas la maintenance du matériel informatique, ni la fourniture de pièces détachées et/ou de consommables qui sont facturés au tarif en vigueur à la commande. Com Network s'engage à respecter le cahier des charges établi d'un commun accord avec le client. Préalablement à la réalisation d'une prestation ou la conclusion d'un contrat, Com Network se réserve la possibilité de contrôler les équipements et l'environnement où sont réalisées les prestations pour le client et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique. Les devis de prestations de projet et d'ingénierie sont réalisés soit à partir d'une tarification forfaitaire comprenant la main d'œuvre et les matériels et logiciels nécessaires soit sous la forme d'un devis détaillé. En cas d'acceptation partielle du devis par le client, Com Network se réserve le droit d'établir un autre devis ou de refuser l'intervention si Com Network estime que les règles de l'art ne sont pas respectées. Les techniciens et ingénieurs Com Network sont seuls compétents pour déterminer les moyens de réalisation technique permettant d'assurer le bon déroulement de la prestation ou du contrat.

ARTICLE 4 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT : Les prix Com Network sont ceux en vigueur à la commande. Les tarifs de vente de matériel, des prestations et des contrats sont réalisés en euros et sont stipulés Hors Taxes, départ de nos agences. Les prestations de service sont facturées soit au temps passé par unités indivisibles de la journée ou de l'heure, majorée du prix des pièces détachées et des frais de déplacement, soit sur la base d'une tarification forfaitaire, soit sur la base d'un devis spécifique. Les contrats sont facturés au forfait. En cas de prestation non prévue dans le cadre de l'offre Com Network, Com Network établira un devis supplémentaire. Sauf pour les clients disposant d'une ouverture de compte accompagnée de l'acceptation par Com Network d'un mode de règlement différent, le paiement s'effectue au comptant. Tous les matériels livrés chez le client sont facturés immédiatement et réglés suivant le mode de règlement convenu. Dans le cas de prestations de services, celles-ci sont facturées à l'issue de leurs réalisations. Dans le cas d'une prestation accompagnant ou lors de la prestation de services. Les factures des prestations établies à la durée d'intervention sont émises dès l'intervention effectuée. Les factures sont payables net, sans escompte, à la réception.

Contrats de maintenance et d'infogérance : Le montant de la redevance des contrats est fixé dans l'offre commerciale suivant un périmètre déterminé dans cette même offre. Le montant est révisable à chaque année proportionnellement à l'évolution de l'indice syntec. Le périmètre d'un contrat peut être révisé, soit sur la demande du client, soit sur la demande de Com Network, par lettre

recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois mois. Les interventions effectuées en dehors des heures ouvrables de Com Network sont facturées en sus selon les tarifs horaires en vigueur au jour de la prestation. Les factures de redevances sont émises d'avance, en début de période.

ARTICLE 5 - RETARD DE PAIEMENT : A défaut de paiement à l'une des quelconques échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des titres de paiement. Sans préjudice de tous autres droits et recours, tout retard de paiement entraîne après une mise en demeure restée infructueuse, nonobstant la clause de résiliation, la suspension immédiate des obligations de Com Network ainsi que la facturation d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt légal prorata temporis entre la date d'échéance et le paiement complet. Le client sera également tenu de payer toute somme déboursée par Com Network pour recouvrer sa créance. Com Network se réserve, en outre, le droit d'annuler les commandes non payées ou d'en suspendre l'exécution. A la suite d'incidents de paiement, Com Network se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées. De plus, en l'absence de règlement par le client d'une facture arrivée à échéance, occasionnera que Com Network sera habilitée à, soit suspendre l'exécution des prestations jusqu'au règlement de ladite facture en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait de Com Network, soit obliger le client à restituer à ses frais les équipements sans délai à Com Network et lui verser une indemnité forfaitaire égale à 10% du prix de la commande. A noter, Com Network conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires.

ARTICLE 6 – RESPONSABILITES : Com Network s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art de la profession. Il appartiendra au client de prouver la défaillance Com Network. En aucun cas, Com Network ne peut être déclaré responsable des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non-fonctionnement du matériel et du système, notre intervention étant limitée au descriptif de l'offre commerciale et du bon de commande du client. Le fonctionnement du matériel et du système se fait sous la direction et le contrôle exclusif du client. En aucun cas, Com Network ne peut être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après intervention : il appartient au client de mettre en œuvre les sauvegardes préalables prévues à cet effet. Le client est responsable des informations qu'il communique à Com Network lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires. Toute intervention pour donner suite à une utilisation non conforme par le client fera l'objet d'une facturation supplémentaire et dégage la responsabilité de Com Network. Com Network ne prend pas en charge les pertes indirectes subies éventuellement par le client ; il appartient au client de souscrire, à ses frais, la police d'assurance appropriée. Dans le cas où la responsabilité de Com Network serait engagée à l'égard du client, le montant des dommages et intérêts auxquels Com Network pourrait être tenu, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi par le client, toutes causes confondues, ne pourrait être supérieur au montant des prestations facturées de l'année en cours, et en tout état de cause ne pourra être supérieur à 10.000 €.

ARTICLE 7 - CAS DE FORCE MAJEURE : Com Network n'est pas responsable en cas d'empêchement dû à un cas de force majeure. Est considéré comme un cas de force majeure tout événement, de quelque nature qu'il soit, échappant raisonnablement au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tels que grève et arrêt dans les moyens de transport, dans les industries ou commerces, actes de terrorismes, incendie, inondation, accident, vol, émeute, interruption des moyens de transport quelle qu'en soit la cause, dispositions légales ou réglementaires affectant l'activité Com Network.

ARTICLE 8 – DUREE DES CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'INFOGERANCE : Les contrats sont conclus pour une durée fixée dans l'offre commerciale. Au terme de la période initiale, le contrat sera reconduit tacitement pour une période égale. La maintenance ou la supervision d'équipements prend effet soit à la date spécifiée dans le contrat soit à défaut quinze "

"jours après la date de signature du contrat. Les jours ou heures comprises dans un contrat et non consommées au terme de la période du contrat ne pourront faire l'objet ni de remboursement, ni d'avoir, ni de reconduction sur un autre contrat.

ARTICLE 9 - RESILIATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE ET D'INFOGERANCE : Chaque partie peut résilier, sans indemnité, le contrat à l'issue de la première période et ensuite à son échéance périodique par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois mois. Chaque partie peut également, mettre fin à ses engagements soit en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une de ses obligations et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, non suivie d'effet dans le délai d'un mois, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait du manquement visé, soit en cas de liquidation ou redressement judiciaire de l'une ou l'autre des parties dans les conditions légales et réglementaires en vigueur

ARTICLE 10 - OBLIGATION DU CLIENT LIE PAR UN DEVIS OU UN CONTRAT : Le client s'engage à laisser Com Network accéder librement et sans danger aux matériels et à l'architecture informatique, ainsi qu'à mettre à la disposition de Com Network toute la documentation technique dont il dispose. Le client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier le matériel ou l'architecture informatique sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de Com Network. L'accès aux systèmes informatiques du client, en mode administrateur, devra être limité à du personnel habilité et référencé par le contrat. Si l'exécution du contrat est suspendue pendant une durée supérieure à un mois, Com Network serait en droit, avant la reprise, de procéder à un nouvel inventaire initial. Si des réparations s'avéraient en conséquence nécessaires, Com Network serait en droit d'attendre la fin de leur exécution pour reprendre ses obligations. Si le Client refusait de faire effectuer les réparations, Com Network serait en droit de résilier le contrat sans préavis et sans dommages intérêts pour le client.

ARTICLE 11 – HORAIRES DE TRAITEMENT DES DEMANDES, DES REALISATIONS ET DES LIVRAISONS DES MATERIELS ET DES PRESTATIONS : Les demandes d'interventions doivent être faites par télécopie ou email aux coordonnées spécifiées dans le contrat. La date et l'heure de prise en compte des demandes sont les suivantes : Jours ouvrables : demande reçue entre 8 h 30 et 17 h 30 (17 h le Vendredi) : le même jour, heure de la demande. Jours ouvrables : demande reçue après 17 h 30 (17 h

le Vendredi) : le jour ouvrable suivant, 8 h 30. Autres jours : le jour ouvrable suivant, 8 h 30. Aucune intervention n'est effectuée le samedi, le dimanche et les jours fériés. Les prestations et les livraisons sont traitées et réalisées du Lundi au Vendredi de 8 h 30 à 12h et de 14h à 17 h 30 hors Samedi, Dimanche et jours fériés.

ARTICLE 12 - GARANTIE : Tous les matériels constructeurs sont garantis dans la limite des conditions de garantie des constructeurs des matériels, lesquelles n'engagent que ceux-ci. La garantie Com Network s'applique sur le matériel fabriqué par Com Network. La garantie dans ce cas est de 1 an sauf conditions particulières stipulées dans l'offre ou le devis de Com Network. En tout état de cause, la garantie ne pourra être évoquée par le client que si les matériels sont employés dans des conditions normales. Le client doit se conformer aux recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale aux règles de l'art en la matière. Tout défaut apparent dès la livraison doit être signalé immédiatement faute de quoi la livraison sera considérée comme acceptée.

ARTICLE 13 - PROPRIETE INTELLECTUELLE DES LOGICIELS : L'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs ne peut se faire qu'à partir de programmes sources ou de licences régulièrement acquises par le client, et dont la liste exhaustive sera spécifiée pour chaque machine à la réalisation de l'intervention. Com Network n'est pas responsable de la provenance des logiciels installés sur le matériel qui lui est remis lors de ses prestations.

ARTICLE 14 : CLAUSE DE NON-SOLLICITATION : Le client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel Com Network pendant la durée du contrat et une période d'une année suivant son expiration, ni prendre à son service sous quelque statut que ce soit, tout employé ou mandataire, alors même que le salarié concerné aurait quitté Com Network depuis un an.

ARTICLE 15 : LIVRAISON TRANSPORT : Toutes les opérations de transport de matériels sont à la charge et aux frais, risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état des matériels à la livraison, et d'émettre s'il y a lieu des réserves complètes. La responsabilité de Com Network sera déchargée, si le client n'a pas émis de réserves sur le bon de transport lors de la réception du matériel et s'il n'a pas adressé de réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception sous un délai de 48 heures.

ARTICLE 16 – DIVERS : Com Network se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations. Le prêt de matériel informatique n'est pas prévu en cas d'indisponibilité du matériel du client. Dans le cas de remplacement d'une pièce d'origine, celle-ci devient la propriété de Com Network.

ARTICLE 17- CONTESTATION :

En cas de contestation de quelque nature que ce soit, le différend sera soumis aux tribunaux compétents d'AIX-EN-PROVENCE. "