

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 – Définitions

Le Prestataire

Est appelé Le Prestataire, La Société Rapsodie, Société par action simplifiée au capital de 52 416 euros, dont le siège social est situé rue de la Vieille Poste PIT de La Pompignane Usine IBM 34055 Montpellier cedex, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro Siret B 440 948 644 00024 RCS Montpellier, représentée par Gérard Cany, son Président.

Le Client

Est appelé Client la personne morale ou physique signataire du bon de commande et immatriculée au registre du commerce et des sociétés, ou au registre des métiers, ou à l'URSSAF, ou à la préfecture.

Hébergement dédié

Le Prestataire fournit un service d'hébergement dédié qui consiste en la mise à disposition du Client de bande passante permettant d'acheminer données vers Internet et de recevoir des données en provenance d'Internet, Le Prestataire met aussi à disposition du client un espace pour entreposer les machines du client. Le tout moyennant le paiement d'une location et de frais de mise en service dont les coûts sont précisés sur Le Bon de Commande.

U

C'est un espace utile normalisé utilisé comme unité de compte pour déterminer la facturation de l'espace occupé par les machines du Client. Un U est égal à 445x480x875 millimètres.

Hébergement mutualisé

Il s'agit d'un type d'hébergement pour lequel Le Prestataire met sur une machine qui lui appartient un espace disque à disposition du client pour y stocker les données relatives uniquement à son site Web.

Audit Préalable

Audit ayant pour objet de définir l'acceptation par le Prestataire d'assurer la prestation de service du Système Informatique du Client. Il est effectué par un technicien qualifié du Prestataire et par le responsable utilisateur désigné.

Responsable utilisateur

Par ce titre, il faut entendre la personne désignée par le Client comme étant l'interlocuteur privilégié du Prestataire sur les problèmes de fonctionnement du Système Informatique et seul autorisé à formuler une demande d'intervention.

Anomalie

Toute indisponibilité temporaire du Système Informatique.

Anomalie bloquante

Tout dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation de la totalité des fonctionnalités du Système Informatique.

Anomalie non bloquante

Tout dysfonctionnement, qui bien que permettant la poursuite de l'exploitation complète du Système Informatique dans l'ensemble de ses fonctionnalités, relève d'une procédure inhabituelle.

Délai d'intervention

Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure d'intervention du technicien du Prestataire sur le Système Informatique du client en télémaintenance, sur site ou par téléphone.

Délai d'indisponibilité

Ce délai s'entend comme le temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure du constat de bon fonctionnement du Système Informatique sur le site utilisateur.

Heures ouvrées

Les horaires contractuels sont de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 19H00 du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés légaux. La prise en compte des demandes du responsable utilisateur étant faite dans la définition de la tranche horaire contractuelle.

Système Informatique

Est appelé Système Informatique les systèmes d'exploitation des serveurs et des postes clients de l'entreprise, les paramètres de l'ensemble des équipements du réseau et de la connexion Internet décrits en Annexe 1, objet de la présente prestation de maintenance. Sont exclus tous les dispositifs matériels quelle qu'en soit la nature et plus généralement tout ce qui n'est pas mentionné dans l'Annexe 1 du présent contrat.

Livret de maintenance

Ce livret tenu par le Prestataire consignera toutes les remarques sur les dysfonctionnements, ainsi que toutes les interventions des techniciens du Prestataire. Il pourra prendre la forme d'un fichier informatique.

Maintenance Préventive

Il s'agit d'interventions planifiées prenant la forme d'opérations de télémaintenance ou de visites par le technicien du Prestataire destinées à prévoir les anomalies. Elles consisteront donc en des opérations de vérifications, de paramétrages, de tests, etc.,

c'est-à-dire toutes opérations jugées utiles par le Prestataire pour assurer l'utilisation du Système Informatique dans des conditions de fiabilité optimales.

Maintenance curative

Il s'agit des interventions réalisées à la demande du responsable utilisateur et destinées à corriger des anomalies bloquantes constatées sur le Système Informatique.

Procès-verbal de recette technique

Un procès-verbal est établi à chaque intervention de dépannage sur site. Il est signé par le technicien du Prestataire et le responsable utilisateur. Ces procès-verbaux consignés dans le livret de maintenance constateront le bon fonctionnement du Système Informatique concerné.

Technicien

Désigne toute personne employée par le Prestataire et chargée d'intervenir à sa demande pour réaliser les prestations que Le Prestataire s'est engagé à fournir au Client.

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat qui fait l'objet des présentes est composé des éléments mentionnés ci-dessous classés par ordre de préséance :

1. Le bon de commande émis par Le Prestataire et accepté par Le Client sans modification.
2. La Proposition Commerciale du Prestataire accepté par Le Client sans modification.
3. Les présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 3 - OBJET

Le présent contrat définit les conditions et les modalités selon lesquelles Le Prestataire réalise l'ensemble de ses prestations de services pour le Client et commercialise tous ses produits.

En l'absence de conditions particulières figurant sur Le Bon de Commande émis par Le Prestataire ou La Proposition Commerciale du Prestataire, les présentes Conditions Générales de Vente s'appliqueront systématiquement et ce même si le Client a ses propres conditions générales d'achat.

ARTICLE 4 - MODALITES D'EXECUTION DES CONTRATS DE « MAINTENANCE DE PARC INFORMATIQUE »

4.1 Modalités d'exécution

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est acceptée à l'issue d'un audit de mise en service du Système Informatique et de la rédaction d'un rapport d'audit sous réserve que les modifications préalables du Système Informatique exigées par le Prestataire dans le rapport d'audit soient effectuées. L'Annexe 1 détermine quelle partie du Système Informatique fera l'objet de la maintenance.

D'un commun accord les deux parties sont convenues que le Système Informatique défini dans l'Annexe N°1 devra faire l'objet d'une Maintenance Préventive et Curative selon les conditions indiquées dans le bon de commande.

Seul le responsable utilisateur ou son remplaçant peut contacter le Prestataire pour remettre en marche le Système Informatique défectueux.

Toute intervention allant au-delà de ce qui est décrit dans le bon de commande donnera lieu à une facturation selon les conditions tarifaires du Prestataire en vigueur au jour de la demande assortie d'une éventuelle remise commerciale précisée sur le bon de commande.

Les délais d'intervention et d'indisponibilité pour le Système Informatique objet de la prestation de maintenance sont les suivants :

Délais d'intervention sur les sites situés dans un rayon de 20 kilomètres autour du centre technique du Prestataire le plus proche.

- Mode urgent : 6 heures ouvrées.
- Mode standard : 12 heures ouvrées.

Au-delà d'un rayon de 20 kilomètres autour du centre technique Le Prestataire le plus proche, les délais d'intervention seront majorés d'une heure ouvrée par tranche de 50 kilomètres.

Toutes les interventions sur le site du client effectuées dans le cadre du présent contrat le seront dans les conditions du mode standard.

Le client pourra demander une intervention en mode urgent moyennant le paiement d'un supplément selon les conditions tarifaires du Prestataire en vigueur au jour de la demande.

Délais d'intervention en télémaintenance : l'intervention se fera dans les 4 heures ouvrées au maximum.

Le responsable utilisateur effectuera la demande d'intervention par fax, téléphone, ou courrier électronique.

Cette demande toujours confirmée par le Client par courrier électronique devra être aussi précise que possible pour aider à comprendre l'anomalie bloquante et intervenir dans les meilleures conditions, ceci afin de raccourcir au maximum le délai de remise en service.

Chaque demande donnera lieu à l'ouverture d'un ticket d'incident qui sera numéroté, ce numéro sera transmis au client par tout moyen à la convenance du Prestataire.

Ce ticket d'incident restera ouvert jusqu'à ce que Le Prestataire ai remis le Système Informatique en service et décide de sa fermeture.

Aucune nouvelle demande ne pourra être prise en compte tant qu'un ticket d'incident reste ouvert.

Seul le responsable utilisateur est habilité à formuler cette demande.

Seul le Prestataire est habilité à décider du type d'intervention à effectuer, en fonction du niveau de difficulté de correction de l'anomalie bloquante il sera seul juge pour déterminer si l'intervention doit être réalisée sur site ou en télémaintenance.

Si une intervention sur site ou une opération de télémaintenance a été effectuée, à la suite de celle-ci, le technicien du Prestataire établira un Procès-verbal de Recette Technique qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Client les conditions dans lesquelles est intervenue l'anomalie et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention. Ces procès-verbaux seront établis afin de faciliter les interventions ultérieures, ils seront envoyés au responsable utilisateur par courrier électronique ou tous autres moyens à la convenance du Prestataire et consignés dans un livret de maintenance qui sera conservé par le Prestataire qui le tiendra à la disposition du Client. Le responsable utilisateur disposera d'un délai de quinze jours pour en contester le contenu en adressant au Prestataire un courrier recommandé avec accusé de réception, les parties conviennent qu'en l'absence de contestation dans les formes mentionnées précédemment le Client accepte sans réserve le contenu des procès-verbaux.

Le Système Informatique dont l'adresse d'installation est précisée en Annexe N°1 peut être déplacé sans autorisation particulière dans un rayon de vingt kilomètres autour du centre technique le plus proche du Prestataire, mais à la condition d'en informer le Prestataire au moins quinze jours à l'avance. En cas de déplacement du Système Informatique au-delà de ce rayon le client remboursera les frais de déplacement du Prestataire pour ses interventions sur le site du client dans les conditions précisées à l'article 8.

4.2 Obligations du Prestataire dans le cadre des Contrats de Maintenance Rapsodie

Le Prestataire garantit au Client qu'il met à sa disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Le Prestataire s'engage à réaliser la prestation dont le contenu et les modalités d'exécution sont définies à l'article 4.1 ci-dessus. Si le Prestataire se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du personnel du Client ou de ce dernier, les heures perdues seraient facturées au Client.

4.3 Obligations du Client dans le cadre des Contrats de Maintenance Rapsodie

Afin de permettre la maintenance ou l'intervention que doit assurer le Prestataire, le Client s'engage à laisser le libre accès au Système Informatique concerné aux heures ouvrées.

En outre, Le Client désignera dès à présent un responsable utilisateur et en cas d'absence un remplaçant.

Le Client s'engage à assurer la présence de cette personne au cours et pendant toute la durée de chacune des interventions de maintenance sur le site ou de télémaintenance.

Afin de fournir au technicien tous renseignements nécessaires aux circonstances de l'anomalie, le Client autorise le Prestataire à interroger le personnel habitué à utiliser ledit Système Informatique.

Le Client tient à la disposition du Prestataire, pendant toute la durée du présent contrat, la documentation technique afférente au Système Informatique, ainsi que tous les supports originaux des logiciels installés sur les serveurs ou postes clients composant le Système Informatique et décrits dans l'Annexe 1.

Le Client doit maintenir les installations normalement prévues, sans addition ou connexion ne présentant pas la compatibilité, l'interopérabilité ou la conformité exigées par les documentations techniques des éléments composant le Système Informatique objet de la prestation.

Si le client souhaite faire intervenir un tiers ou un membre de son personnel sur le Système Informatique afin notamment d'y installer des logiciels ou tout autre élément non décrit en Annexe 1 et ne pouvant faire l'objet de la présente prestation, il devra en informer le Prestataire au moins quinze jours à l'avance et faire réaliser ces interventions par du personnel dûment qualifié et certifié par le fabricant ou l'éditeur desdits éléments. Le Prestataire se réserve le droit de refuser ladite intervention s'il considère qu'elle est de nature à générer des dysfonctionnements du Système Informatique.

Si le Prestataire constatait qu'un dysfonctionnement du Système Informatique est lié à l'intervention d'un tiers ou d'un membre du personnel du Client réalisée sans son accord, l'intégralité des frais de remise en service du Système Informatique serait à la seule charge du client et n'entrerait pas dans le cadre du présent contrat.

Si le Prestataire a donné son accord pour l'intervention, il pourra à tout moment demander au client de faire la preuve de la qualification et des certifications des tiers étant intervenu sur le Système Informatique.

L'intervention sur le Système Informatique donnera lieu à une modification de l'Annexe 1 et à l'application des conditions décrites à l'article 3.

4.4 Responsabilité dans le cadre des Contrats de Maintenance Rapsodie

Le Prestataire s'engage à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution de ses prestations conformément aux règles de l'art.

Le personnel du Prestataire affecté à l'exécution de celle-ci demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Prestataire, qui est seul habilité à lui adresser des directives et instructions.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Client.

Cependant, le Prestataire ne saurait être tenu d'indemniser le Client du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu'il appartient au Client de sauvegarder.

En cas de condamnation du Prestataire, il est toutefois convenu que sa responsabilité sera limitée d'un commun accord au montant cumulé des redevances mensuelles versées au titre du présent contrat à concurrence de six mois au maximum.

En toute hypothèse, le Prestataire décline toute responsabilité dans les cas précisés ci-après.

4.5 Exclusions dans le cadre des Contrats de Maintenance Rapsodie

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la remise en état du Système Informatique seront facturés, en totalité, à la date de l'intervention au Client, suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention :

- Tous dysfonctionnements ou défaillances dus au matériel, qu'il s'agisse d'ordinateurs, d'imprimantes de routeurs ou tout autre dispositif périphérique matériel ;
- La détérioration de Système Informatique due à des actes de sabotage du fait de grèves, émeutes ou guerre ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout événement de force majeure ;
- L'utilisation d'appareils non conforme aux prescriptions du constructeur ou du distributeur ;
- L'intervention de tiers non qualifiés sur le Système Informatique pour une quelconque modification de celui-ci ;
- La modification d'un logiciel provoquant un mauvais fonctionnement ;
- La programmation incorrecte ;
- Le déplacement défectueux d'un appareil;
- L'intervention d'un tiers sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente pour une quelconque opération de maintenance au sens du présent contrat.
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires.

ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION DES CONTRATS D'HEBERGEMENTS

Les dispositions mentionnées ci-dessous concernent les modalités d'exécution de tous les contrats d'hébergement qu'il s'agisse d'hébergement mutualisé ou dédié.

5.1 Droits, obligations et responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'efforcera d'assurer la disponibilité de la bande passante reliant le client à Internet 24H/24 et 7J/7 sous réserve de pannes éventuelles et des périodes de maintenance nécessitant d'interrompre l'accès aux serveurs.

Si le client a souscrit un contrat incluant un service de maintenance de son serveur, Rapsodie effectuera toutes les tâches prévues dans la proposition commerciale où sur le bon de commande.

Si le client a souscrit un contrat lui donnant droit à des interventions sur incidents, Rapsodie réalisera ces interventions en cas d'incident.

Toutes les interventions qui ne sont pas prévues dans la proposition où le bon de commande seront facturées au tarif en vigueur à la date d'intervention, qu'il s'agisse de temps supplémentaire dépassant le temps de maintenance où d'intervention auquel a droit le client ou qu'il s'agisse d'intervention supplémentaires dépassant le nombre d'intervention prévu dans le contrat.

Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Prestataire n'assume pas une obligation de résultat mais de moyens pour l'ensemble de ses services. En particulier le Prestataire ne peut être tenu pour responsable des vitesses d'accès ou ralentissements du réseau dont il n'est pas propriétaire.

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client une assistance technique gratuite (hors coûts de communications) par téléphone et par email du Lundi au Vendredi de 9H à 19H.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre sans préavis tout ou partie du service mis en cause, et pourra à tout moment prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire cesser un trouble manifeste causé au Prestataire ou à un tiers. En cas de violation manifestement grave, le Prestataire se réserve le droit à tout moment de résilier de plein droit le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette suspension ou résiliation du service pour ces motifs ne donnera droit au versement d'aucun dédommagement.

En aucun cas, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée lorsqu'il y a :
Faute, négligence, omission ou défaillance du client, non respect des conseils donnés,
Forcé majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté du prestataire,
Faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle et de surveillance.

Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, le Client ne pourrait prétendre à aucun préjudice indirect tel que perte de clientèle, de chiffre d'affaire ou de bénéfices.

Par ailleurs, le montant des réparations est expressément limité au montant payé par le Client au titre du dernier mois d'abonnement à la date de l'origine du préjudice.

Le Client reconnaît que le Prestataire est pleinement autorisé à citer son nom en tant que référence commerciale sauf demande expresse du Client.

5.2 Droits, obligations et responsabilités du Client

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie.

Tous les services fournis par le Prestataire ne peuvent être utilisés que dans un but licite. Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations sur Internet. La transmission ou le stockage d'informations ou données en violation avec les lois et règlements en vigueur est interdite, cela inclut sans y être limité, les documents portant atteinte aux droits d'auteurs, les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe ou qui seraient contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet (Nétiquette). En particulier l'envoi d'emails non sollicités (spam) à partir d'un de nos serveurs ou d'une adresse email maintenue par le Prestataire est strictement interdit.

Le Prestataire communique au Client par email, télécopie ou simple lettre un login et un mot de passe personnels et confidentiels. Le client est responsable de l'usage de son login et de son mot de passe, toute connexion effectuée en utilisant ces login et mot de passe sera réputée l'avoir été par le client ou un de ces préposés. Le Client s'engage à prévenir immédiatement le prestataire en cas de perte ou de vol de ces informations.

Le Client est le seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels du fait de son utilisation du service d'hébergement et s'engage à indemniser le Prestataire contre toute demande, réclamation et/ou condamnation à des dommages et intérêts, dont le Prestataire pourrait être l'objet dès lors que celles-ci auraient pour cause l'utilisation par le Client du service d'hébergement.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Prestataire de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

5.3 Dispositions propres aux hébergements mutualisés - partage du matériel et sécurité

Le Prestataire installera le site Web du Client sur l'un de ses serveurs et pourra le déplacer à tout moment vers un autre serveur s'il le juge utile. Le Client reconnaît être informé du fait que son site Web cohabitera avec les sites d'autres clients installés sur la même machine et que tout comme le Client ceux-ci disposent d'un accès distant à ladite machine afin de mettre leurs propres sites à jour. En conséquence le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages causés sur le site du Client par des tiers clients ou non du Prestataire. Le Client comprend que ce mode d'hébergement de site dit mutualisé ne peut offrir toutes les garanties de sécurité en raison du grand nombre de sites installés sur la même machine et du grand nombre de personnes autorisées à y accéder à distance.

Ce type d'hébergement est prévu pour des petits sites ayant un faible niveau d'audience et donc générant peu de trafic, le trafic étant mesuré en giga-octets transférés depuis le site du Client vers Internet. En conséquence Le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment sans indemnité ni préavis et sans devoir justifier une telle décision si il jugeait que le site du Client ne convient plus à un mode d'hébergement de type mutualisé. En particulier si du fait d'un volume de trafic important généré par le site du Client le serveur du Prestataire connaissait des dysfonctionnements.

5.4 Exclusions dans le cadre des Contrats d'hébergements Rapsodie

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la remise en état du Système Informatique seront facturés, en totalité, à la date de l'intervention au Client, suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention :

- L'intervention de tiers non qualifiés sur le Système Informatique pour une quelconque modification de celui-ci ;
- La modification d'un logiciel provoquant un mauvais fonctionnement ;
- La programmation incorrecte ;
- Le déplacement défectueux d'un appareil;
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires.

Lorsque le serveur appartient au client, le coût des pièces détachées est à sa charge

Rapsodie n'est plus tenue de respecter les garanties de temps de rétablissement prévues sur ses propositions commerciales, ses bons de commandes et ses offres quelles qu'en soient le support dans les cas suivants :

- Le Client où un de ses préposés dispose d'un accès distant sur le serveur du type TSE, TELNET, VNC,SSH ou tout autre outil offrant les mêmes fonctionnalités.
- Le Client n'a pas fourni au Prestataire les pièces détachées nécessaires pour remettre le serveur en service.
- Le Client où un de ses préposés a procédé à des installations de programmes, d'utilitaires ou d'extensions sur le serveur sans l'accord écrit du Prestataire.
- Le Client est intervenu physiquement sur le serveur sans accord écrit du Prestataire.
- La machine du Client n'a pas été conçue pour être un serveur mais un ordinateur de bureau.
- La machine du Client ne répond pas aux préconisations du Prestataire en matière de fiabilité.

ARTICLE 6 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE CONSEIL

Il appartient au client :

- De s'assurer que les instructions nécessaires pour lui permettre de remplir normalement sa mission parviennent en temps voulu au Prestataire ;
- De fournir au Prestataire toutes informations et détails utiles en ce qui concerne la réalisation de la prestation demandée ;
- De s'assurer que toutes les dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, sites et équipements, sont effectives et efficaces ;
- De prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des prestations demandées.

Dans le cadre de ses activités, Le Prestataire ne se substitue pas aux autres intervenants tels que : architectes, ingénieurs conseils, bureaux d'études, maîtres d'œuvre, constructeurs, entrepreneurs, producteurs, exploitants, maîtres d'ouvrage, transporteurs, etc... qui, en dépit de l'intervention du Prestataire continuent d'assumer l'intégralité des obligations qui leur incombent. En particulier, les avis formulés par Le Prestataire ne sauraient être considérés comme valant réception ou acceptation de l'objet sur lequel porte son intervention.

Il appartient aux intéressés d'agir comme ils l'entendent en fonction des informations et des avis qui leur sont fournis par Le Prestataire.

Le Prestataire s'oblige à apporter le meilleur soin, dans le respect des règles de son art, à l'accomplissement de ses prestations. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de négligence dont il appartient au Client d'apporter la preuve. Les conseils fournis par Le Prestataire sont basés sur les documents et données mis à sa disposition par le Client. Le Prestataire ne peut être tenu responsable dans le cas où ceux-ci s'avèreraient incomplets ou erronés.

Dans cette éventualité, l'obligation du Prestataire envers le Client, à raison des dommages, pertes, frais, débours et autres préjudices subis, au titre desquels sa responsabilité se trouverait engagée, ne pourra, quelles que soient les circonstances, la nature et l'importance du préjudice subi, excéder en tout état de cause une somme totale égale au montant des honoraires ou de la rémunération pour l'intervention ayant entraîné sa responsabilité. Lorsque les honoraires ou la rémunération correspondent à un ensemble indivisible de prestations, leur répartition en vue de permettre le calcul de l'indemnité ci-dessus, sera effectuée au prorata du temps qui aura été consacré à l'exécution de chaque prestation.

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations rendues, le Client s'engage à verser mensuellement au Prestataire la somme indiquée sur le Bon de Commande ou à défaut sur la proposition commerciale.

Le paiement des redevances se fera d'avance, à réception de la facture ou d'avis d'échéance, selon les conditions définies sur le Bon de Commande.

Toutes interventions supplémentaires non prévues sur le bon de commande seront facturées aux conditions tarifaires du Prestataire, en vigueur au jour de la demande.

Le prix des prestations s'entend hors taxes en euros et comprend toute prestation de main-d'œuvre, les pièces détachées étant à la charge du client.

Dans le cas où le site du client se situe dans un rayon de plus de 20 kilomètres autour du centre technique du Prestataire le plus proche, au prix défini sur le bon de commande s'ajoutent les frais de transport et de séjour des techniciens.

Ces frais figureront sur une ligne à part du bon de commande.

De même, le Client remboursera au Prestataire les frais de séjour d'hôtellerie - qui s'entend outre la chambre, les trois repas quotidiens - en catégorie deux étoiles.

Cependant, la facturation des frais de déplacement ne pourra se faire que sur présentation de justificatifs et après avoir communiqué une estimation de ceux-ci au client qui l'aura acceptée.

ARTICLE 8 – INDEXATION

Le prix des prestations réalisées dans le cadre d'un contrat d'abonnement annuel sera révisé chaque année automatiquement au premier janvier par application de la formule ci-après :

$$P = P0 (0,15 + 0,70 S/S0 + 0,15 PsdC/PsdC0)$$

Dans laquelle :

- P représente le prix hors taxes de la prestation après la révision.
- P0 représente le prix hors taxes de la prestation à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.
- S représente la valeur du dernier indice SYNTEC (*Indice de main-d'œuvre pour les sociétés assujetties à la TVA publié par la Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseils*) publié à la date de révision.
- S0 représente la valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du présent contrat ou à la date de la

précédente révision.

- PscC représente la valeur du dernier indice des produits et services divers pour le matériel électrique et radioélectrique publié au bulletin de l'I.N.S.E.E. à la date de révision.

- PscC0 représente la valeur du dernier indice des produits et services divers pour le matériel électrique et radioélectrique publié au bulletin de l'I.N.S.E.E. à la date de signature du présent contrat ou à la date de la précédente révision.

Les parties conviennent que les indices d'origine retenus seront mentionnés dans les conditions particulières.

En cas de disparition de l'un des indices retenus, et à défaut d'accord sur un nouvel indice dans un délai de trois mois, les parties attribuent compétence au Président du Tribunal de Commerce de Montpellier statuant en matière de référé afin de définir un nouvel indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

Le prix applicable par provision de la prestation pendant cette période de détermination d'un indice de substitution sera celui indiqué sur le bon de commande. La différence entre le prix payé et le prix révisé à l'aide du nouvel indice sera exigible à la date de sa détermination.

ARTICLE 9 - PENALITES DE RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance, Le Prestataire se réserve le droit de réclamer le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal augmenté de treize (13) points.

Les parties conviennent que ce taux est calculé prorata temporis par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

De même, le Prestataire pourra suspendre de plein droit, toutes les prestations en cours et ce quel que soient leur nature et leur niveau d'avancement. Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

Le Prestataire s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le Client, ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer d'informations relatives au savoir-faire du Prestataire.

Cet engagement réciproque se poursuivra pendant cinq (5) années calendaires après l'expiration normale ou anticipée du Contrat.

ARTICLE 11 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel du Prestataire.

Le Client se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du Groupe auquel il appartient.

ARTICLE 12 – DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée précisée sur le bon de commande, elle est au minimum d'un (1) an et prend effet à compter de la signature du bon de commande par le client. (Excepté pour les prestations de conseil).

Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes successives d'une année, sauf dénonciation de l'une des parties adressée à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire au moins quatre (4) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

ARTICLE 13 - MODIFICATION ET CESSION DU CONTRAT

Le Prestataire peut décider de céder ou transférer les droits ou obligations que lui confère le présent contrat sous réserve que le Client bénéficie du service dans les mêmes conditions. Sans accord préalable du Prestataire, le Client ne peut pas céder ou transférer ses droits et obligations aux termes du présent contrat.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente sous réserve d'en notifier le Client. Si une modification substantielle des termes du contrat n'est pas acceptable par le Client, celui-ci dispose d'un délai de 15 jours à compter de la notification par Le Prestataire des modifications pour résilier le contrat, à l'expiration de ce délai les modifications du contrat seront définitivement considérées comme acceptées par le Client.

ARTICLE 14 – TOLERANCES

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

ARTICLE 15 - INVALIDITE PARTIELLE

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.

ARTICLE 16 - DROIT APPLICABLE - LANGUE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.
En cas de rédaction du présent contrat en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

ARTICLE 17 – DIFFERENTS

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les trente jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

Si au terme d'un délai de quinze jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat sera soumis au tribunal de commerce de Montpellier exclusivement compétent, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

ARTICLE 18 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux ou adresses indiqués sur le bon de commande.

Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des parties ne sera opposable à l'autre partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.