

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Entre

Blue Click – 68 Avenue des Guillaeries – 92000 NANTERRE France E.U.R.L au capital de 13000 €- R.C.S Versailles -Siret : 504 930 116 00016 – Code APE 6202A N° TVA IC : FR45504930116.

Ci-après dénommée le "Prestataire" d'une part, et le **Client**, plus précisément désigné dans le bon de commande du Présent Contrat. Ci-après dénommé le "Client", d'autre part.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE BLUE CLICK 2014

Généralités

Les prestations de services effectuées par BLUE-CLICK sont soumises aux conditions générales suivantes, auxquelles l'acheteur déclare adhérer sans restriction ni réserve dès qu'il adresse à BLUE-CLICK une commande de prestation de services. Ces conditions générales de vente précisent notamment les conditions de commande, de paiement, et d'intervention.

Les conditions générales de vente peuvent être consultées à tout moment sur le site www.blue-click.fr.

ARTICLE1:OBJETDUCONTRAT

Le pack est une offre de services dont l'objectif est d'assister le Client dans la gestion quotidienne de son parc informatique.

ARTICLE2:PERIMETRED'INTERVENTION

Les techniciens du Prestataire interviennent sur les domaines suivants :

- systèmes d'exploitation (Windows ; Mac OS ; Linux),
- réseaux et communications (hub, switch, modem ...),
- outils systèmes (sauvegarde/restauration, configuration, optimisation, ...),
- messagerie électronique (Exchange, Outlook, Lotus Notes...),
- logiciels bureautiques.

Les prestations suivantes ne sont, sauf exception, pas assurées par le Prestataire :

- formation aux logiciels
- intervention sur des problèmes liés à des logiciels spécifiques, des logiciels métiers ou encore les développements clients
- activités de câblage
- réparations physiques du matériel
- aide au développement de programmes, macros, documents types, etc.

Dans tous les cas, le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une installation de logiciel demandée par le Client alors qu'il n'en possède pas la licence.

ARTICLE3:DESCRIPTIONDELA MISSION

Le Prestataire fait bénéficier le Client de plusieurs services, sélectionnés avec son accord. D'une manière générale, le Prestataire sera tenu à une obligation de moyens pour l'ensemble de ses interventions. En aucun cas la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée suite à un dysfonctionnement du système informatique ou encore suite à l'intervention d'un tiers (collaborateur du Client ou prestataire extérieur, même recommandé par le Prestataire).

• **Les visites planifiées:**

Chaque mois, un technicien du Prestataire rend visite au Client selon un planning pré-défini (voir article 4). Ces visites ont pour but de vérifier le bon fonctionnement du système informatique du Client, d'assister et de dépanner les utilisateurs, de gérer l'administration courante du réseau, d'installer et de paramétrer les nouveaux ordinateurs du Client et leurs périphériques.

Le nombre de visites par mois est défini dans le Contrat.

• **les visites urgentes:**

Dans le cadre du Présent Contrat, le Client disposera d'un volume de visites annuelles total, telles que précisées dans le contrat, qu'il pourra utiliser à sa discrétion, en particulier pour répondre à des situations du type :

- intervenir en urgence pour faire face à une situation inhabituelle.

Ces visites seront assurées par le Prestataire, sous 8 heures en cas d'urgence, ou dans un autre délai convenu entre le Client et Le Prestataire après réception de la demande par le Client auprès du service commercial du Client ou si le service de Hotline n'a pas réussi à intervenir par téléphone. Les visites sont utilisables dans le courant d'une année à partir de la date de signature du Contrat, sans possibilité d'utilisation des visites non utilisées l'année précédente.

• **une assistance téléphonique**

Le Prestataire assurera une assistance téléphonique sur simple appel du Client au numéro de téléphone indiqué sur les conditions particulières, du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00. Cette Hotline est destinée à analyser les problèmes que pourrait rencontrer le Client dans l'utilisation quotidienne des Produits qui ont été installés par le Prestataire, ainsi qu'à orienter le Client sur une intervention complémentaire en cas de besoin. En particulier, la Hotline n'intervient pas sur des problématiques « métier » du type logiciels de conception graphique, de design..., ne fait pas de mise à jour logiciel ou d'installation à distance. Les interlocuteurs autorisés peuvent être définis dans les Conditions Particulières du Présent Contrat.

• **un suivi technique et du conseil**

Un Consultant, responsable du suivi, est à la disposition du Client pour envisager les évolutions qu'il souhaite donner à son système informatique. Il pourra réfléchir à des possibilités d'architectures, proposer des études comparatives de produits en vue d'acquisitions, ou encore orienter le Client dans ses divers choix stratégiques. Certaines actions pourront faire l'objet de propositions commerciales aux tarifs définis aux Conditions Particulières du Présent Contrat.

NB : le Prestataire est indépendant des éditeurs et constructeurs. Seules les solutions les plus adaptées aux objectifs du Client lui seront proposées et le Prestataire ne sera en aucun cas responsable des solutions choisies par le Client.

ARTICLE4:FONCTIONNEMENT

• **Lieu d'intervention**

Les interventions s'effectueront toutes dans les locaux définis dans les conditions particulières.

• **Planification**

Un planning prévisionnel des visites des techniciens du Prestataire est établi entre la personne habilitée chez le Client et son contact au siège du Prestataire. En cas d'empêchement pour réaliser une des visites, le Prestataire devra prévenir le Client au moins une semaine à l'avance et convenir avec lui d'une autre date. De même, si le Client souhaite modifier la date d'une visite, il devra prévenir le Prestataire au moins une semaine à l'avance. Si le délai d'une semaine n'était pas respecté, l'une ou l'autre des parties pourrait exiger le maintien de la date prévue d'intervention ou, à défaut, se prévaloir d'une contrepartie équivalente au montant facturé par le Prestataire pour une journée d'intervention (en cas de défaut du Client), d'une journée d'intervention supplémentaire offerte (en cas de défaut du Prestataire). La modification d'une date de visite ne change en rien la facturation forfaitaire.

• **Bon d'intervention**

A chaque visite, le technicien du Prestataire établit avec la personne habilitée en début d'intervention un planning prévisionnel de sa journée, constitutif du cahier de besoins. Ce planning est basé sur :

- les doléances des utilisateurs validé par la Personne habilitée et qui doit parvenir au Prestataire un minimum de 2 jours ouvrés avant l'intervention du technicien.
- les missions de suivi d'une intervention à la suivante

En fin de visite, un bon d'intervention sera rempli en ligne chez le Client par l'intervenant du Prestataire. Celui-ci sera remis sur papier et fera office de seule référence à la mission effectuée chez le Client dans le cadre de l'intervention.

Il doit être validé par l'intervenant et la Personne Habilitée par le Client au départ de l'intervenant en fin d'intervention ou au plus tard par envoi de fax au siège le lendemain matin (*n° de fax : 0180826031*).

L'ensemble des bons d'intervention constitue une base documentaire qui permet de tracer l'ensemble des interventions et ainsi de constituer un historique fiable et de référence. Celle-ci est en permanence à la disposition de la personne habilitée du Client et des divers intervenants du Prestataire en charge du suivi.

• **Les interventions en urgence**

Ces visites ont pour but de dépanner les utilisateurs du Client dans le cadre d'un incident exceptionnel. Une visite urgente ne peut avoir lieu que dans les locaux précisés dans le Contrat. Elle sera assurée au maximum dans un délai de huit heures ouvrées après son déclenchement. Les visites en urgence sont accessibles soit

dans le cadre des visites urgentes(voir l'article 3), soit en dehors du contrat (voir paragraphe ci-dessous « prestations hors contrat »).

Le déclenchement d'une visite en urgence ne se fera qu'après le constat par le service d'assistance téléphonique qu'une solution ne peut être proposée à distance.

Une visite en urgence ne dépasse en aucun cas la durée de 8 heures ouvrées.

Si l'intervention n'est pas terminée en fin de visite, une proposition d'intervention complémentaire pourra être faite au client.

•Déclenchement d'une visite urgente:

Seule la Personne Habilitée, sauf indication contraire par elle-même, peut en faire la demande au service commercial du Prestataire. Celle-ci fera l'objet d'un bon de commande qui devra être validé par la Personne Habilitée avant la date d'intervention, et du bon d'intervention une fois celle-ci réalisée.

•Prestations hors contrat:

- Interventions en urgence :

En complément des visites « à discrétion » qui peuvent être utilisées en urgence, des interventions en urgence peuvent être commandées à l'unité par le Client.

Le tarif de ces interventions sera défini entre le prestataire et le client avant.

- Interventions ponctuelles :

Le client peut bénéficier d'interventions en complément de son contrat, à planifier au moins une semaine à l'avance. Celles-ci ont pour but de répondre aux demandes ponctuelles et non récurrentes : migration, installation de nouveau matériel, étude en prévision d'investissements... Le tarif de ces interventions sera défini entre le prestataire et le client avant.

ARTICLE5:DEBUT,DUREEDUCONTRAT

Le Présent Contrat démarre par défaut à la date de signature du présent contrat ou tout autre date déterminée dans le Contrat. Cette date sera considérée comme la date anniversaire du Présent Contrat. La durée minimum irrévocable est indiquée dans le Présent Contrat. A chaque fin de période irrévocable, le présent contrat sera tacitement renouvelé pour une période équivalente à la durée initiale du présent contrat, sauf résiliation par le Client ou le Prestataire en conformité avec les articles 6 et 8 du Présent Contrat.

ARTICLE6:RESILIATIONDUCONTRAT

6.1 – Par l'une ou l'autre des parties :

A chaque fin de période irrévocable du Présent Contrat telle que définie ci-dessus, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin au Présent Contrat en envoyant à l'autre partie une lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de trois mois.

6.2 – Résiliation anticipée par le Client :

En cas de résiliation anticipée par le Client avant la fin de la période irrévocable du présent Contrat, et cela qu'elle qu'en soit la cause, le Client sera redevable d'une indemnité de résiliation égale au total des mensualités restantes jusqu'à la fin du contrat suivant la résiliation, majorée de dix pour cent. Cette indemnité sera due de plein droit par le Client au Prestataire dès la dénonciation du Présent Contrat.

ARTICLE7:MODALITESFINANCIERES

7.1 – Le montant de la redevance due au titre des prestations de service par le Client au Prestataire est défini dans le Contrat.

7.2 – Conditions de paiement :

Les factures sont envoyées trimestriellement, le tarif des prestations est indiqué pour paiement comptant, escompte déjà déduit, à réception de facture par chèque libellé à l'ordre de BLUE-CLICK. Toute somme non payée dans les trente jours est susceptible de porter intérêts à un taux légal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal Loi N°92 442 du 31 Décembre 1995 " la présente facture est payable comptant.

7.3 –Révision annuelle:

Le montant de la prestation, défini dans les Conditions Particulières du Présent Contrat, fera l'objet d'une augmentation de 2 % (deux pour cent) tous les ans.

ARTICLE8:CLAUSERESOLUTOIREETRESILIATIONDUCONTRAT

Le Présent Contrat pourra être résilié de plein droit par le Prestataire huit (8) jours après mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception demeurée sans effet :

- en cas de non paiement à l'exacte échéance d'une seule facture due au titre du Présent Contrat par le Client.

- ainsi qu'en cas de décès du Client, de redressement judiciaire, de liquidation amiable ou judiciaire, de cession amiable ou forcée du fonds de commerce du Client.

Dans tous les cas, la clause de résiliation anticipée définie au paragraphe 6.2 sera appliquée par le Prestataire.

ARTICLE9:INDEPENDANCEDESCLAUSES-DEFAUTD'EXERCICED'UN DROIT -ENGAGEMENTSANTERIEURS

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant du Présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations résultant du Présent Contrat. Le défaut d'exercice, partiel ou total, de l'un quelconque des droits résultant des stipulations du Présent Contrat ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou tout autre résultant de ce Contrat. Le Présent Contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenus antérieurement entre les parties.

ARTICLE10:EVOLUTIONDUCONTRAT

Le Présent Contrat pourra être révisé chaque trimestre à la simple demande du Client avec un préavis de deux mois avant la fin de chaque trimestre. Pourront évoluer dans ce cadre uniquement :

- le nombre de journées de maintenance prévu chaque mois aux Conditions Particulières du Présent Contrat, avec un minimum d'une journée par mois.

- Augmenter le nombre de visites urgentes.

Dans ces deux cas de figure, la variation tarifaire fera l'objet d'une proposition qui devra être formalisée par la signature d'un avenant.

ARTICLE11:INDEPENDANCEDESCONTRATS

Le présent contrat est indépendant de tout autre Contrat de prestation conclu ou à conclure par le Client, avec le Prestataire ou tout autre prestataire extérieur.

ARTICLE12:CONFIDENTIALITE

Le Prestataire s'engage à considérer comme « confidentielles » et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il sera tenu les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives aux activités et attributions du Client que l'exécution de sa mission l'amènerait à connaître.

Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer lesdites informations confidentielles à quiconque, et en tout état de cause à respecter la présente clause de confidentialité, aussi longtemps que lesdites informations n'auront pas été portées à la connaissance de tiers par le Client lui-même.

Le Prestataire sera libre de faire état de son intervention auprès du Client dans ses références commerciales.

ARTICLE13 : SITUATION DES COLLABORATEURS DU PRESTATAIRE ENVERS LE CLIENT

Tous les collaborateurs du Prestataire sont liés au Prestataire par des clauses de non-concurrence et de propriété de clientèle qui leur interdisent de rejoindre ou de travailler directement ou indirectement avec un des clients du Prestataire dans une période de six mois au minimum après la date de leur départ de chez le Prestataire. Tout manquement à cette clause donnera lieu au versement par le Client d'une indemnité compensatoire d'une valeur égale à cinq années du Présent Contrat.

ARTICLE14:COMPETENCE

Tout litige auquel pourrait donner lieu l'exécution ou l'interprétation des présentes sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Versailles, ou bien, au choix du Prestataire, de la juridiction commerciale dans les Conditions de l'article 42 du Nouveau Code de Pr océdure Civile.

Cachet, siret, nom, date, signature Client

Sous réserve acceptation service financier BLUE-CLICK

SIRET : _____