

1. Préambule

La société DL NEGOCE (ci-après dénommée « DL NEGOCE ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés à des Négoce spécialisés. Elle propose à ses clients diverses prestations (ci-après dénommées « services »), telles que :

- la fourniture de progiciels et de logiciels tiers ;
- la vente de matériels ;
- la réalisation de services associés ou non aux progiciels.

2. Objet du contrat

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DL NEGOCE s'engage envers le Client, qui l'accepte, à assurer l'installation des matériels (ci-après dénommés « les matériels ») énumérés au Bon de commande. Les présentes conditions particulières sont soumises aux conditions générales. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales référencées dans le bon de commande.

3. Définitions

- « **Matériels** » : équipements informatiques et périphériques, tels que notamment les ordinateurs portables, les stations de travail, les serveurs, les onduleurs, les robots de sauvegarde et/ou d'archivage, les systèmes d'impression ainsi que tout autre matériel vendu par DL NEGOCE.

4. Durée

Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de la signature du bon de commande pour toute la durée nécessaire à l'exécution des services commandés.

Il pourra être mis fin aux présentes conditions particulières avant l'arrivée de leur terme en cas d'accord exprès et écrit des deux parties.

5. Définition des services

5.1. Périmètre des services d'installation de matériel

La prestation d'installation de Matériel comprend :

- l'intervention sur le site du Client ou la prestation d'installation à distance tel que définit dans le bon de commande.

5.2. Réalisation des services

5.2.1 Relevé d'intervention

Chaque intervention sur site devra obligatoirement faire l'objet d'un relevé d'intervention signé des deux parties et mentionnant les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte de qui l'intervention a été réalisée,
- le nom et la qualité de l'intervenant,
- la nature de l'intervention,
- la date et l'heure de l'intervention,
- Le décompte des frais de déplacement à facturer, à titre indicatif.

Le relevé d'intervention est rédigé par DL NEGOCE ; en l'absence de toute remarque formulée par le Client, le service est réputé accepté.

5.2.2 Report ou annulation

Le Client a la possibilité de demander le report de l'intervention, à condition d'en informer DL NEGOCE par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard, quinze (15) jours avant la date prévue de l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai par le Client, le service lui sera intégralement facturé aux tarifs en vigueur et définis au bon de commande selon le service concerné.

DL NEGOCE s'efforcera, si son organisation le lui permet, de répondre favorablement à la demande du Client et les parties conviendront de nouvelles dates.

En tout état de cause, le Client supporte intégralement tous les frais relatifs au report, tels que par exemple, la réservation des locaux, de matériels, des repas, ...etc.

De son côté, DL NEGOCE pourra être amenée à reporter une demande d'intervention préalablement acceptée dans l'hypothèse où des informations et documents du Client nécessaires pour la réalisation de cette intervention, ne seraient pas communiqués à DL NEGOCE avec un préavis minimum de 15 jours.

Dans ce cas, le Client restera redevable du prix de l'intervention prévue et reportée de son fait, en sus du prix de l'intervention effective.

5.2.3 Réalisation des services à distance

Les prestations, objet des présentes conditions particulières, peuvent être réalisées en tout ou partie et conformément à la proposition commerciale, depuis le site de DL NEGOCE ou tout autre lieu désigné par DL NEGOCE. Dans ce cas, il appartient au Client de doter des moyens techniques, des moyens informatiques et de télécommunications à distance nécessaires à l'exécution des services, objet des présentes.

Le Client conserve, à sa charge, les coûts de mise en œuvre et d'utilisation de ces moyens.

Les services sont acceptés par le Client à défaut de remarque formulée par celui-ci dans les quinze (15) jours à compter de la date d'intervention planifiée.

DL NEGOCE pourra mandater une société de maintenance tierce pour l'exécution des présentes.

En tout état de cause il appartient au Client de fournir le maximum de précision concernant la prestation d'installation à réaliser.

5.2.4 Exclusions

Lorsque les interventions de DL NEGOCE sont rendues nécessaires du fait de l'une des causes ci-après définies, elles seront en conséquence facturées en sus, au barème en vigueur au jour de l'intervention :

a) modifications, réparations ou ajouts de pièces par quiconque autre que DL NEGOCE, ou modifications apportées à la connexion des Matériels, notamment par ajout de dispositifs mécaniques ou électriques,

b) interventions de maintenance effectuées par le Client ou un tiers autre que DL NEGOCE,

c) dégâts causés par un accident ou par un événement tel que incendie, foudre, inondations etc., ou plus généralement par une cause étrangère à une utilisation normale (négligence, utilisation abusive ou erronée, usure anormale du Matériel, malveillance, sabotage, fluctuation anormale du courant hors normes EDF, déficience d'alimentation...),

d) dommage causé par une utilisation non conforme aux spécifications d'utilisation du constructeur, ou par une utilisation dans un environnement non conforme aux spécifications d'environnement du constructeur, ou défectueux,

e) mauvaise installation initiale non effectuée par DL NEGOCE,

f) révisions générales et maintenance des matériels,

g) non-respect des normes d'installation et d'utilisation,

h) fournitures utilisées sur les matériels (cassettes de sauvegardes, disquettes, piles, rubans, kit toner, kit

tambour, kit de maintenance, fous et têtes de lecture, consommables),

i) réparations consécutives à l'emploi de fournitures (câbles, alimentation,...) non-conformes à celles fournies lors de la livraison.

Toutes les demandes portant sur l'administration du réseau, la maintenance du système d'exploitation sont couvertes par le contrat système.

6. Responsabilités

6.1 Responsabilités de DL NEGOCE

La responsabilité de DL NEGOCE au titre de ce contrat est strictement et clairement limitée aux services définis à l'article « Périmètre des services d'installation de matériel ».

Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de DL NEGOCE sont celles prévues aux conditions générales.

DL NEGOCE ne pourra pas être tenue pour responsable :

- du dépassement de délai si le(s) constructeur(s) est (sont) en rupture de stock des matériels nécessaire à l'installation,
- de la non-reconduction des contrats de maintenance matériel ou logiciels tiers par le client.

6.2 Responsabilités du Client

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures utiles pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments utilisés dans le cadre des services délivrés. Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant une sauvegarde des documents, fichiers et supports. Il lui appartient après l'intervention de restaurer ses fichiers et logiciels.

En vue d'effectuer les services de maintenance, le Client accordera au personnel mandaté par DL NEGOCE, le libre accès à l'équipement.

Le Client s'oblige à respecter les conditions d'utilisation des matériels, décrites par les constructeurs, notamment :

- l'utilisation d'un local, d'une alimentation électrique et de support d'information, conformes aux spécifications,
- l'utilisation de fournitures et consommables correspondants aux normes prévues par le constructeur,
- Le renouvellement des contrats de maintenance du matériel et des logiciels tiers.

Si, lors d'une intervention, le technicien mandaté par DL NEGOCE ne peut accéder au matériel défaillant en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé en sus.

Conformément aux conditions générales, le Client désigne un « cadre référent », interlocuteur privilégié de DL NEGOCE pour assurer le suivi des services, objet des présentes.

Il appartient également au Client d'informer DL NEGOCE par LRAR, au plus tard 6 semaines avant la date du changement, de toute modification devant intervenir dans l'environnement matériel ou logiciel, ou en cas de déménagement des locaux du Client. DL NEGOCE se réserve alors le droit de lui notifier, dans les quinze jours suivants, par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation des présentes conformément aux dispositions prévues aux conditions générales.

Il appartient au Client de :

- effectuer, préalablement à toute intervention de DL NEGOCE, que ce soit par télémaintenance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires ;
- signaler tout incident de fonctionnement dès que celui-ci se produira et à fournir tout renseignement utile à DL NEGOCE pour permettre la résolution de ces incidents,
- fournir à DL NEGOCE les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- mettre les matériels et logiciels à la disposition de DL NEGOCE pour les besoins de l'intervention.

Dans le cadre de son obligation de collaboration, il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entouré leur manifestation et les manipulations effectuées préalablement à leur apparition.

7. Résiliation

Les présentes conditions particulières pourront être résiliées dans les conditions définies aux conditions générales.

8. Conditions particulières

Les services seront facturés au Client, au fur et à mesure de leur réalisation.

9. Autres Conditions particulières

Les services et prestations ne figurant pas aux présentes feront l'objet d'un devis par DL NEGOCE et seront facturés au Client aux tarifs et conditions définies aux conditions générales en vigueur.