

1. Préambule

1. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du prestataire.
2. Le client a souhaité commandé au prestataire : La location maintenance longue durée d'équipements informatiques ou télécom.
3. Le client, après avoir examiné en détail l'offre proposée, a considéré que le prestataire avait parfaitement identifié son besoin.
4. Le client assure avoir remis au prestataire l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne compréhension de son besoin et qu'un défaut de sa part serait susceptible d'affecter les prestations réalisées par le prestataire.
5. Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au prestataire qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.

2. Définitions

6. Les termes qui ne sont pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribuée dans les conditions générales.

3. Objet

7. Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire s'engage auprès du client à lui louer des matériels et équipements informatiques ou télécom.

4. Documents

8. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

- L'offre de services matérialisée selon les cas par une proposition commerciale, un devis, un bon de commande, une commande en ligne ou tout autre document rédigé par le prestataire et décrivant la prestation à intervenir ;
- Les présentes conditions particulières ;
- Les conditions générales.

5. Opposabilité

9. Les présentes conditions particulières ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.
10. Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

11. En tout état de cause, les conditions particulières sont considérées opposables à compter de :

- Un premier règlement au bénéfice du prestataire ;
- L'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

12. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions particulières, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

6. Indépendance

13. Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.
14. En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.
15. Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.
16. La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

7. Entrée en vigueur & durée

17. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- L'acceptation du client par tout moyen ;
- La mise à disposition du matériel auprès du client ;

18. Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.
19. Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 3 mois.
20. Sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, le début de la période d'engagement du présent contrat débute au premier mois plein facturé par le prestataire.

8. Mise à disposition du matériel

21. Sauf disposition contraire, le matériel est mis à disposition dans un conditionnement complet dont il est indissociable. Par conditionnement complet, il faut entendre : carton ou caisse d'emballage avec calages intérieurs, câbles et cordons, alimentation, livrets utilisateurs etc..
22. Sauf disposition contraire, le conditionnement du matériel doit être conservé en bon état par le client pendant toute la durée de location.
23. En cas de livraison du matériel, seront appliquées « les conditions particulières de vente de matériel informatique » et notamment les articles liés à la livraison du matériel, la réception et transfert des risques.

9. Installation

24. Le client participe aux frais de main d'œuvre et de conditions nécessaires à l'installation des équipements suivant une somme forfaitaire figurant sur la proposition commerciale.

10. Mise en service

25. La signature du procès-verbal de mise en service des équipements implique la reconnaissance par le client du bon état et du bon fonctionnement des équipements loués.

11. Obligations du prestataire et modalités d'intervention

26. Le prestataire veillera à la maintenance curative des équipements loués.

Les obligations du prestataire comportent :

27. La main d'œuvre et tous les frais annexes et de déplacement y afférent, pour le matériel sur lequel porte les prestations d'assistance, la mise en état ou le remplacement des pièces défectueuses par des pièces identiques ou assurant les mêmes fonctions.

Les modalités d'intervention seront les suivantes :

28. Le prestataire effectue un contrôle des équipements au moyens de télé-intervention et/ou de remontées d'informations techniques sur ses serveurs. En cas de panne, le client s'engage à en informer le prestataire en suivant la « Procédure de demande d'intervention » remise en annexe.

Délai d'intervention :

29. Les interventions curatives sont réalisées dans un délai de 12 heures ouvrées, pour les sites d'interventions situés à moins de 80Km d'une agence du prestataire. Au-delà de ce rayon, le prestataire s'engage à faire parvenir un équipement de remplacement par un transporteur en envoi express avec un accompagnement en téléassistance pour sa mise en service.

12. Panne du matériel

30. Le client s'engage à signaler au prestataire tout cas de panne éventuel du matériel dès sa constatation ou sa présomption selon les modalités définies à l'article 11 des présentes. Il doit cesser d'utiliser le matériel éventuellement défectueux, et s'interdit de le réparer ou de faire réparer selon les termes de l'article 13 des présentes.

31. Le non-respect d'au moins une de ses obligations pourra remettre en cause le droit à réparation ou remplacement implicite applicable en cas de panne effective non imputable au client.

32. Dès que le prestataire aura pris connaissance d'un cas de panne, il pourra effectuer un diagnostic préalable par téléphone ou télémaintenance en fonction des symptômes qui seront rapportés le plus fidèlement par le client. Ce pré-diagnostic peut permettre de caractériser un cas de panne certain et, le cas échéant d'en déterminer la nature et l'imputabilité. Le prestataire pourra compléter le pré-diagnostic par un diagnostic sur pièces.

33. Le prestataire s'engage à mettre tout en œuvre pour réparer ou faire réparer, ou remplacer le matériel défectueux par un matériel équivalent, dans un délai raisonnable.

34. Dans le cas d'une panne et de non remplacement, la quote-part de facturation au titre de location de matériel défectueux cesse de courir pendant la période de non utilisation et de non remplacement. En revanche, la date retenue comme point de départ pour la suspension de facturation ne sera jamais antérieure à la date à laquelle le prestataire a effectivement eu connaissance de la panne.

35. Dans tous les autres cas de pannes totales ou partielles, imputable au fait volontaire ou involontaire du client, le client ne peut refuser de supporter les coûts induit par la remise en état du matériel. Par ailleurs, l'intégralité de la facturation au titre de location continuera de courir de plein droit pendant la période de non utilisation du matériel par le client.

13. Obligations du client

Généralités

- 36. Le client est utilisateur techniquement compétent, le matériel ne pouvant pas être correctement utilisé sans un niveau de connaissance raisonnable. Le prestataire n'a pas à s'assurer du niveau de compétence du client qui est toujours présumée.
- 37. Le matériel est remis au client en bon état de fonctionnement, n'ayant subi qu'une usure normale due à une utilisation conforme aux normes et prescriptions du constructeur.
- 38. Le client s'engage à fournir au prestataire une quittance d'assurance couvrant les risques de vol, d'incendie, de bris de machine, et sa responsabilité civile pendant la durée de la location. En effet, le client est responsable des équipements loués

placés sous sa garde et répond de tout dégâts, détériorations, pertes ou destructions occasionnées soit par lui soit par un tiers ou dus à toute autre cause ou à tout cas de force majeure.

Obligations diverses

Le client accepte et reconnaît expressément :

- 39. Avoir fait le choix, sous sa responsabilité exclusive, du matériel objet du contrat. Il ne disposera donc d'aucune action ou recours à l'encontre du prestataire dans le cas où le matériel fourni se révélerait non conforme à ses besoins.
- 40. Que tout prêt et toute sous-location du matériel sont interdits. De même, le client s'engage à ne jamais mettre en caution le matériel.
- 41. Que toute utilisation non conforme du matériel, ou en dehors des conditions d'environnement spécifiées par le constructeur, ou du bon sens, pendant la période de location, est interdite. Toute conséquence dommageable pouvant en résulter étant de la responsabilité exclusive du client, de même, toute panne induite lui étant alors imputable. Il est rappelé que les normes et prescriptions du constructeur figurent généralement dans les documentations techniques accompagnant le matériel ou à défaut disponible auprès du constructeur.
- 42. Que toute modification du matériel est interdite, y compris le démontage. En cas de panne, le client ne procédera notamment à aucune réparation, ne mandatera directement aucune société de maintenance, sauf accord préalable écrit du prestataire. Il ne retirera pas les plaques et les numéros d'identification du matériel en location. Toute conséquence dommageable pouvant en résulter étant de la responsabilité exclusive du client, de même, toute panne induite lui étant alors imputable.
- 43. Qu'une panne électrique ou mécanique de matériel soudaine et fortuite et ne risquant pas de porter atteinte à la sécurité des personnes, est un événement sur lequel le prestataire ne peut raisonnablement exercer son contrôle, et dont la réalisation est possible. Toute conséquence dommageable pouvant résulter d'une telle panne pour le client n'est en aucun cas imputable au prestataire.
- 44. Que les matériels, logiciels et accessoires peuvent présenter des incompatibilités ou erreurs de fonctionnement avec les services opérateurs caractérisant une situation de panne logique pouvant entraîner des interruptions ou des blocages de traitement et des pertes de données. Dans un cas de panne logique, le prestataire se limite à recharger dans la mémoire de masse du matériel le programme de démarrage recommandé par le constructeur, rendant ainsi le matériel vierge de toutes données précédentes. C'est au titre d'un contrat distinct que le prestataire pourra être amené à intervenir sur les équipements.
- 45. Que compte tenu du risque de sabotage informatique et de ses conséquences dommageables, le client mettra également en place à ses frais toute solution appropriée visant à diminuer ce risque.
- 46. Ne prétendre aucune diminution de loyer, ni suspension de facturation, ni indemnité dans le cas où me matériel n'aurait pu être utilisé pour quelque raison que ce soit, en particulier : incompatibilité de fonctionnement partielle ou totale du matériel loué avec tout autre matériel ou équipement d'infrastructure du client.

14. Restitution du matériel

47. Le client doit, en fin de période d'utilisation, restituer la totalité du matériel en bon état de fonctionnement, ce matériel n'ayant subi de la part du client que l'usure normale consécutive à un emploi par un utilisateur techniquement compétent.

48. Le prestataire se réserve le droit de facturer les frais de remise en état et de facturer tout ou partie du matériel non restitué.

49. Le client ne pourra réclamer aucun dommage et intérêt ou aucun manque à gagner du fait de cette restitution. Ce qui constitue une condition essentielle et déterminante du consentement du prestataire.

50. Le matériel doit être restitué dans un conditionnement complet, convenablement calé, et clos ; Les conséquences pécuniaires de toute absence ou défaut d'emballage à la restitution du matériel sont à la charge du client.

51. Tout retard de restitution du matériel est facturable par le prestataire de plein droit et sans formalités préalables au client. Le retard est apprécié par comparaison entre la date de restitution prévue dans les conditions particulières ou sur tout échange écrit validé par le prestataire, et la date de récupération effective du matériel par le prestataire ou par le transporteur mandaté par ce dernier. Ou à date effective de retour dans les locaux du prestataire dans tous les autres cas.

52. Le barème de référence pour la facturation du retard de restitution est celui de la « journée », Il est comptabilisé par période indivisible.

15. Déplacement des équipements

53. Le déplacement des équipements devra être notifié par écrit au prestataire et le client devra obtenir l'autorisation du prestataire.

54. Le démontage et l'emballage des équipements devront être réalisés sous la supervision d'un représentant du service de maintenance du prestataire qui procédera au déballage et à la réinstallation des équipements. Les frais encourus au titre de ces opérations seront facturés au client séparément (pièces, main d'œuvre, transport) sur la base du tarif en vigueur.

55. Si à la suite des opérations ci-dessus, il s'avère que les équipements ne sont pas en état de bon fonctionnement, et ce pour des raisons non imputables au prestataire, les frais de remise en état seront facturés au client séparément (pièces, main d'œuvre, transport) sur la base du tarif en vigueur.

16. Annulation de commande

56. Si le client refuse la livraison des équipements ou annule sa commande de manière anticipée avant la livraison des équipements, il sera redevable de l'intégralité des mensualités que le prestataire devait facturer au titre du Contrat.

17. Modifications du contrat

57. Toute modification au présent Contrat ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties. Cet avenant devra déterminer notamment les modifications causées au contrat d'origine, tant pour ce qui concerne la partie financière que la partie technique ou les délais d'intervention.

58. Toutefois, lorsqu'une semblable modification, extension ou diminution apparaîtra nécessaire au Prestataire en raison d'une insuffisance ou d'une inexactitude des renseignements fournis par le Client avant la signature du contrat et en rendant impossible ou plus onéreuse l'exécution, le Prestataire fera connaître cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception ou à l'occasion des comptes rendus de réunion.

59. Sauf refus du Client signifié par lettre recommandée, la modification ainsi notifiée pourra être mise en œuvre de plein droit par le Prestataire.

60. En cas de refus du Client des modifications apparues nécessaires, il sera loisible au Prestataire de résilier le contrat et d'obtenir un dédommagement pour les travaux effectués jusqu'à la date de résiliation.

18. Résiliation

61. Le Contrat pourra également être résilié à l'initiative du Prestataire en cas de défaut de paiement par le Client dans les conditions décrites à l'Article « Conditions financières » des présentes.

62. Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, les sommes facturées ou facturables par le Prestataire lui restent dues.

63. En cas de résiliation anticipée de la part du Client, une indemnité de rupture anticipée sera due par le Client. Cette indemnité correspond d'une part au montant annuel de la période en cours, minoré du montant déjà facturé et majoré du montant des annuités suivantes jusqu'à date de fin d'engagement.

64. Le Prestataire pourra demander au Client la résiliation amiable du Contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du Contrat.

19. Conditions financières

65. Le prix du Service est détaillé sur le bon de commande ou la proposition commerciale.

66. Le paiement des factures se fera par prélèvement automatique mensuel au terme à échoir. A cet effet, le Client s'engage à remettre dans les 15 jours de la signature du Contrat, un relevé d'identité bancaire ainsi qu'une autorisation de prélèvement automatique.

67. Le prix du Service est établi et facturé en euros.

68. Le Service est facturé à compter de sa date de mise à disposition.

69. Le paiement total et immédiat de toutes les sommes dues au Prestataire est une obligation essentielle du Client, la facture valant mise en demeure de payer sans nécessité d'acte supplémentaire conformément à l'article 1139 du code civil.

70. En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire est habilité à rendre ses équipements inutilisables sans autre formalité que la mise en demeure, qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toutes pénalités, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

71. A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le Contrat pourra être résilié par le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

72. En présence de dépôt de garantie, le prestataire pourra imputer le montant de ces obligations sur ce dépôt sans aucune formalité préalable auprès du client, et restituera alors l'éventuel solde par chèque barré libellé à son ordre. Si des frais venaient à dépasser le montant du dépôt de garantie, le client aurait à en payer le solde à réception de facture.

20. Dépôt de garantie

73. Le prestataire peut demander au Client le versement d'un dépôt au titre du Contrat. Le montant du dépôt de garantie pouvant atteindre la valeur d'acquisition à neuf du matériel loué, sera porté sur la première facture émise au titre du Contrat. A la fin du Contrat, le dépôt de garantie est restitué dans un délai maximum d'un mois à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers le prestataire.

74. Le non règlement par le Client du dépôt de garantie entraînera l'absence de prise d'effet du Contrat ou sa résiliation de plein droit.