

## Conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente et de service s'appliquent aux relations entre la société Be-Ware Informatique et ses clients. L'application de clauses différentes de ces conditions, nécessite un engagement écrit de notre part.

### Vente de matériel

#### Article 1 – Objet et champ d'application

Toute commande de produits implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes les conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès et préalable de notre société. Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, publicités, notice, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

#### Article 2 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques remis à nos clients demeurent la propriété exclusive de Be-Ware Informatique, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Nos clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de notre société et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

#### Article 3 – Commandes

##### 3.1 Définition :

Par commande, il faut entendre tout ordre portant sur nos produits figurants sur nos tarifs, et accepté par notre société, accompagné du paiement de l'acompte éventuellement prévu sur le bon de commande. Dès réception de la commande, celle-ci présente un caractère irrévocable.

##### 3.2 Modification :

Les commandes transmises à notre société sont irrévocables pour le client, sauf acceptation écrite de notre part.

##### 3.3 Responsabilité du client et compatibilité du matériel :

Le client est seul responsable du choix du matériel commandé et de son adéquation avec ses besoins, y compris en termes de compatibilité technique. Il lui appartient de vérifier, avant toute commande, les spécifications du matériel ainsi que les éventuelles exigences en matière d'installation et d'exploitation.

Be-Ware Informatique ne pourra être tenu responsable des erreurs de commande du client ni des conséquences d'une incompatibilité avec un équipement existant, sauf mention écrite contraire indiquant un engagement spécifique de la société

#### Article 4 – Livraisons

##### 4.1 Délai :

Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre informatif et indicatif, ceux-ci dépendant notamment de la disponibilité des transporteurs et de l'ordre d'arrivée des commandes. Notre société s'efforce de respecter les délais de livraison qu'elle indique à l'acceptation de la commande et à exécuter les commandes, sauf force majeure, ou en cas de circonstances hors de son contrôle, telles que grèves, gel, incendie, tempête, inondation, épidémie, difficultés d'approvisionnement, sans que cette liste soit limitative.

Tout retard par rapport aux délais indicatifs de livraison initialement prévus ne saurait justifier une résiliation de la commande passée par le client et enregistrée par notre société.

##### 4.2 Participation aux frais d'expédition rapide :

Afin de faciliter le délai de livraison et en cas de commande urgente pour le client, la société Be-Ware Informatique proposera un forfait de participation aux frais de livraison rapide qui correspondra à tout ou partie des frais de livraison entre notre société et son grossiste. Les frais seront à la charge du client car notre société ne pourra mutualiser le prix avec plusieurs clients. Ils ne pourront être remboursés en cas de problème de transport ou avarie de livraison.

##### 4.3 Risques :

En cas d'envoi de notre part, le transfert des risques sur les produits vendus par notre société s'effectue à la remise des produits au transporteur ou à la sortie de notre magasin. Il appartient au client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur.

##### 4.4 Refus de commande :

Dans le cas où le client passe une commande à notre société, sans avoir procédé au paiement de la commande précédente, notre société pourra refuser d'honorer la commande et de livrer la marchandise concernée, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

#### Article 5 – Tarif

Nos prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils s'entendent toujours Hors Taxe.

##### 5.1 Paiement :

Nos factures sont payables à réception. Seul l'encaissement effectif des traites où LCR sera considéré comme valant complet paiement au sens des présentes conditions générales de vente.

##### 5.2 Non-paiement

Seules les factures payées peuvent donner droit à contestation. Les réclamations éventuelles doivent nous parvenir au plus tard 15 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai, Be-Ware Informatique décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations.

Tout montant TTC non réglé à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixé à 40 € puis des pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal en cas de dépassement du forfait. Ces pénalités sont exigibles de plein

droit et seront d'office portées au débit du compte du client.

Aucun rappel ou mise en demeure ne sont nécessaires pour faire courir les pénalités de retard.

En outre, notre société se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte journalière par jour de retard.

## **Article 6 – Garantie**

### **6.1 Étiquette code barre :**

Pour toute demande de garantie, le client doit avoir conservé l'emballage d'origine du produit ou le code barre Be-Ware informatique du produit. Toute présentation de matériel défectueux sans cette traçabilité pourra faire l'objet d'un refus de prise en charge.

### **6.2 Durée Garantie commerciale :**

La durée de la garantie est de 1 an pièces et main d'œuvre, frais de retour compris hors consommables (Batterie / encre / support magnétique / ...) où celle-ci est de 3 mois.

### **6.3 Garantie Complémentaire Contractuelle :**

Pour certains produits, un contrat peut être souscrit pour étendre la garantie d'1 an, elle fera l'objet d'un contrat entre Be-Ware Informatique et le client ou d'un contrat entre le Constructeur et le client.

### **6.4 Durée Garantie Constructeur :**

Si le constructeur propose une garantie supplémentaire sur son produit ne faisant pas l'objet d'un contrat de service, le client devra renvoyer son matériel dans les conditions prévues par le constructeur. Be-Ware Informatique ne prend pas en charge les frais engendrés par la mise en place de cette garantie.

### **6.5 Exclusion de garantie :**

Les garanties excluent les dommages d'origine externe, les dommages consécutifs une utilisation non conforme des produits.

### **6.6 Garantie Légale :**

Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat (Annexe 1)

## **Article 7 – Force majeure et limitation de responsabilité**

Be-Ware Informatique ne pourra être tenu responsable de tout retard ou inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence française. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : catastrophes naturelles, incendies, grèves, pandémies, ruptures d'approvisionnement non imputables à la société, actes de terrorisme ou décisions gouvernementales empêchant l'exécution du contrat.

En aucun cas, la responsabilité de Be-Ware Informatique ne pourra être engagée pour des dommages indirects résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le matériel fourni, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de données, pertes d'exploitation, pertes financières ou préjudices commerciaux.

## **Article 8 – Réserve de propriété**

Le transfert de propriété de nos produits est suspendu jusqu'à complet paiement du prix de ceux-ci par le client, en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délai de paiement. Toute clause contraire, notamment insérée dans les conditions générales d'achat, est réputée non écrite, conformément à l'article L.624-16 du code de commerce.

De convention expresse, notre société pourra faire jouer les droits qu'elle détient au titre de la présente clause de réserve de propriété, pour l'une quelconque de ses créances, sur la totalité de ses produits en possession du client, ces derniers étant conventionnellement présumés être ceux impayés, sans préjudice de son droit de résolution des ventes en cours.

## **Article 9 – Tribunal compétent**

En cas de litige avec un client, le tribunal de commerce de Saint-Quentin (02) sera seul compétent.

## **Article 10 – Acceptation client**

Les présentes conditions générales de vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tous documents contradictoires et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.

## **ANNEXE 1**

Article L211-4 Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L211-5 Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L211-12 Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue

qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice

## **Service après-vente**

### **Article 1 - Prix**

Les tarifs des interventions sont stipulés en TTC, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise en charge du matériel.

### **Article 2 – Acompte**

Avant le début des travaux et que le technicien établisse le diagnostic de l'appareil, un acompte est nécessaire (sur la base des tarifs en vigueur). Si le devis est accepté par le client, l'acompte est compris dans la réparation, dans le cas contraire il est facturé pour couvrir les frais de recherche de panne.

En cas de refus du devis, l'acompte reste dû pour couvrir les frais de diagnostic, et le client pourra récupérer son matériel après paiement de cet acompte.

### **Article 3 – Acceptation devis**

Toute proposition de prestation ou d'intervention d'un montant supérieur à 150 euros devra obligatoirement être validée par un accord client.

En dessous le client est juste prévenu du déroulement de l'intervention.

Les délais de réparation sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la disponibilité des pièces détachées. Un retard éventuel ne peut donner lieu à une indemnisation ou annulation de la prestation.

### **Article 4 – Garantie**

Les pièces détachées proposées lors de nos interventions (hors consommables) sont garanties 1 an pièce et main d'œuvre.

Les réparations sont garanties 3 mois. Cette garantie ne concerne que la fonctionnalité ayant fait l'objet de la réparation.

La garantie ne s'applique pas en cas de dommages liés à une mauvaise utilisation du matériel, à une intervention extérieure non autorisée, ou à des modifications apportées au matériel après la réparation

### **Article 5 – Restitution du matériel**

La remise en service du produit après réparation s'effectue en présence du client qui est invité à faire connaître ses observations. Les pièces détachées défectueuses hors garantie sont remises au client. À la demande du client, nous récupérons les matériels usagés lors de l'acquisition de matériel neuf équivalent.

Le matériel ne sera restitué qu'après règlement intégral de la prestation.

### **Article 6 – Transfert de propriété du matériel réparé**

Le matériel réparé est tenu à disposition du client. Tout matériel non récupéré dans un délai de trois mois à partir de la date de restitution prévue est réputé abandonné par le client. Be-Ware Informatique pourra, sans engager aucune formalité vis-à-vis du client, en disposer comme elle l'entendra, y compris par recyclage ou vente, afin de couvrir les frais engagés pour la réparation.

### **Article 7 – Matériel non réparable**

Si le matériel est déclaré irréparable ou si le client refuse une réparation estimée trop coûteuse, il pourra récupérer son matériel dans l'état où il se trouve. En cas d'abandon, Be-Ware Informatique pourra procéder à son recyclage après un délai de 6 mois.

### **Article 8 – Identité du propriétaire du matériel**

La personne qui dépose du matériel s'engage à communiquer à Be-Ware Informatique le nom et l'adresse du propriétaire du matériel au moment du dépôt de celui-ci. Si elle n'est pas le propriétaire, la personne qui dépose le matériel s'engage à communiquer au propriétaire les informations relatives aux conditions générales de vente et de service qui ont été portées à sa connaissance.

### **Article 9– Tribunal compétent**

En cas de litige avec un client, le tribunal de commerce de Saint-Quentin (02) sera seul compétent, même en cas de pluralité de défendeurs ou de procédure d'appel en garantie.

### **Article 10– Confidentialité des données**

Be-Ware Informatique s'engage à ne divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès dans le cadre de ses prestations, conformément à la réglementation applicable. La société s'engage également à respecter la confidentialité des données personnelles conformément à la loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Be-Ware Informatique attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses ordinateurs. Be-Ware Informatique n'est pas tenue de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

.

### **Article 11– Sauvegarde client**

Perte de données : la société Be-Ware Informatique ne saurait être tenue pour responsable de la perte de données. Il est de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données avant toute intervention.

## **Intervention sur site**

### **Article 1 - Prix**

Les tarifs des interventions sont stipulés en HT, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la demande d'intervention.

### **Article 2 – Application des conditions générales de vente**

Toutes les ventes, interventions techniques et formations effectuées par les techniciens de la société Be-Ware Informatique sont réalisées aux présentes conditions générales de vente. Dans le cadre du présent contrat, notre société s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. Notre intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat.

Toute commande ou demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions qui annulent toutes clauses et stipulations contraires, notamment sur la correspondance ou autre document du client, sauf dérogation spéciale et écrite de Be-Ware Informatique.

Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction de la disponibilité des techniciens et du matériel nécessaire. Un retard éventuel ne donne pas droit à une annulation de la prestation ou à une indemnisation. En cas d'annulation ou de modification de l'intervention par le client moins de 48 heures avant la date prévue, des frais d'annulation équivalents à 30% du montant total de l'intervention seront facturés.

### **Article 3 – Responsabilité**

La société Be-Ware Informatique ne saurait être inquiétée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement du matériel du client. L'emploi des matériels se fait sous la direction et le contrôle exclusifs du client.

L'intervention présuppose que le site est librement accessible et vide de tout encombrant. Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur.

Perte de données : la société Be-Ware Informatique ne saurait être tenue pour responsable de la perte de données. Il est de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

La société Be-Ware Informatique s'engage à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile Prestataire n° 5617057404. L'attestation et les différentes couvertures sont disponibles sur simple demande. En aucun cas il ne peut être demandé un dédommagement supérieur à ces conditions par le client.

Les prestations de services ne sont pas garanties. Cependant, en cas de problème directement lié à l'intervention, Be-Ware Informatique s'engage à examiner la situation gratuitement dans les 7 jours suivant l'intervention.

Si le matériel est hors garantie ou irrémédiablement endommagé, Be-Ware Informatique en informera immédiatement le client et lui proposera des solutions alternatives.

### **Article 4 – Garantie**

Les pièces détachées proposées lors de nos interventions (hors consommables) sont garanties 1 an pièce et main d'oeuvre.

Les prestations de services ne sont pas garanties, sont considérés comme la suite de l'intervention tout problème qui pourrait survenir après le passage du technicien. Certains problèmes logiciels ou matériels nous obligent à demander au client d'essayer la solution proposée sur du plus long terme que l'intervention. La société Be-Ware Informatique s'engage à fournir au client un rapport d'intervention sur les actions effectuées.

### **Article 5– Confidentialité des données**

Be-Ware Informatique s'engage à ne divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès de par ses prestations. La société Be-Ware Informatique attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses ordinateurs. Be-Ware Informatique n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne serait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

### **Article 6– Tribunal compétent**

En cas de litige avec un client, le tribunal de commerce de Saint-Quentin (02) sera seul compétent.

## **Intervention à distance**

### **Article 1 - Prix**

Les tarifs des interventions sont stipulés en HT, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la demande d'intervention

### **Article 2 – Application des conditions générales de vente**

Toutes les ventes, interventions techniques et formations effectuées par les techniciens de la société Be-Ware Informatique sont réalisées aux présentes conditions générales de vente. Dans le cadre du présent contrat, notre société s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. Notre intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat. Toute commande ou demande d'intervention technique ferme et acceptée par le client implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions qui annulent toutes clauses et stipulations contraires, notamment sur la correspondance ou autre document du client, sauf dérogation spéciale et écrite de Be-Ware Informatique. Dans le cadre d'un appel d'un client pour une intervention en raison d'une panne en dehors de tout contrat de maintenance, toute heure commencée est due, excepté un geste commercial. Elle comprend l'organisation, la préparation, l'intervention et le suivi

L'intervention à distance sera réalisée par un technicien à partir du matériel informatique du client, via une connexion sécurisée (logiciel de prise de contrôle à distance). Le client doit s'assurer que son matériel et sa connexion Internet permettent cette intervention. Toute intervention commencée est due, même si la connexion échoue pour des raisons techniques liées au client.

### **Article 3 – Responsabilité**

La société Be-Ware Informatique ne saurait être inquiétée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement du matériel du client. L'emploi des matériels se fait sous la direction et le contrôle exclusifs du client. L'intervention pré suppose que le site est librement accessible et vide de tout encombrant. Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur. Perte de données : la société Be-Ware Informatique ne saurait être tenue pour responsable de la perte de données. Il est de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention. La société Be-Ware Informatique s'engage à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile Prestataire n° 5617057404. L'attestation et les différentes couvertures sont disponibles sur simple demande. En aucun cas il ne peut être demandé un dédommagement supérieur à ces conditions par le client.

### **Article 4 – Garantie**

Les pièces détachées proposées lors de nos interventions (hors-consommables) sont garanties 1 an pièce et main d'œuvre. Les prestations de services ne sont pas garanties, sont considérés comme la suite de l'intervention tout problème qui pourrait survenir après le passage du technicien. Certains problèmes logiciels ou matériels nous obligent à demander au client d'essayer la solution proposée sur du plus long terme que l'intervention. La société Be-Ware Informatique s'engage à fournir au client un rapport d'intervention sur les actions effectuées.

### **Article 5 – Confidentialité des données**

Be-Ware Informatique s'engage à ne divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès de par ses prestations. La société Be-Ware Informatique attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses ordinateurs. Be-Ware Informatique n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne serait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

### **Article 6 – Annulation d'intervention à distance**

En cas d'annulation d'une intervention à distance moins de 24 heures avant l'horaire convenu, des frais d'annulation équivalents à 30% du tarif de l'intervention seront facturés.

### **Article 7 – Tribunal compétent**

En cas de litige avec un client, le tribunal de commerce de Saint-Quentin (02) sera seul compétent.

# SERENITE MAINTENANCE PARTENAIRE

## CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUANT AUX CONTRATS DE MAINTENANCE COUT A LA PAGE COPIEUR ET IMPRIMANTE

### Article 1 – Délais de paiement – Intérêts moratoires

De manière générale, les délais de paiement sont fixés à 30 jours date de facture. Les intérêts moratoires sont fixés à trois fois le taux de l'intérêt légal et seront immédiatement applicables en cas de retard de paiement par rapport à la date prévue par la facture. En cas de retard de paiement, le client sera également tenu d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant forfaitaire minimal fixé à 40 euros, et ce, sans qu'une relance ne soit nécessaire de la part de Be-Ware Informatique, par application des articles D 441-5 et L 441-6 du code de commerce. Le paiement de cette indemnité se fait en complément des pénalités de retard actuellement prévues par la loi. Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire de 40 euros, Be-Ware Informatique aura la possibilité de demander au Client une indemnisation complémentaire, uniquement sur justification.

### Article 2 - Résiliation et révision du contrat

Le contrat sera réputé résilié de plein droit et sans formalité supplémentaire 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, si celle-ci est restée infructueuse, en cas d'inexécution de ses obligations par le Client, notamment le défaut de paiement, même partiel, d'une somme contractuellement due, ou d'une prime d'assurance à son échéance, cessation d'activité ou d'exploitation, cession du fonds de commerce, dissolution, mauvais entretien du matériel, défaut d'assurance ou de déclaration de sinistre, etc. Il sera également résilié par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client, sans mise en demeure dans les cas suivants :

- décès du Client (personne physique) ;
- cession de parts ou d'actions du Client, changement de forme sociale, changement d'associé.

Révision du contrat : toute demande de modification du contrat de la part du Client (changement d'adresse de facturation, périodicité, modes de relevés, etc.) devra faire l'objet d'un courrier simple, d'un fax ou d'un e-mail. Pour couvrir les frais administratifs, ces modifications seront facturées au Client. Une facture spécifique sera envoyée au Client, sur la base d'un montant forfaitaire de 15 euros par facture et de 10 euros par matériel concerné par ces modifications. L'ensemble de ces changements prendra effet sur la période de facturation suivante, aussi les factures précédemment émises resteront dues.

### Article 3 - Loi Informatique et Libertés

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, les informations recueillies sur des personnes physiques à l'occasion du présent contrat ne seront utilisées et ne feront l'objet de communication que pour les seules nécessités de gestion administrative ou d'actions commerciales ou pour satisfaire aux obligations contractuelles, légales ou réglementaires.

### Article 4 - Clause attributive de compétence territoriale

Tout litige entre les parties concernant notamment l'interprétation ou l'exécution des présentes sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Saint-Quentin. Le présent contrat est régi par le droit français.

### Article 5 – Responsabilité

a. Be-Ware Informatique ne saurait être tenu pour responsable de tous dommages indirects, de quelque nature que ce soit résultant ou lié au présent contrat, y compris, mais de manière non limitative, les pertes, coûts, manques à gagner, pertes de profit ou perte d'utilisation, dégradation et perte de fichiers, d'information, de programmes, de bases de données, ou atteinte à l'image, résultant d'un défaut, d'un incident, de la défaillance des matériels, des logiciels ou des services, ou de toute autre non-conformité ou manquement au contrat, même si Be-Ware Informatique a été informé de la possibilité de tels dommages. b. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que la reproduction des documents qu'il effectuera sur le matériel sera conforme au respect de la législation et des droits des tiers en vigueur. c. Les parties reconnaissent que les prestations fournies par Be-Ware Informatique dépendent pour une grande part de la complexité des matériels liée aux techniques employées, de l'état des matériels et de leur degré d'utilisation, de l'évolution rapide des matériels et des incidences qui en découlent quant à l'obsolescence et aux pièces d'usure disponibles chez les fabricants. En conséquence, les parties reconnaissent expressément que l'obligation de Be-Ware Informatique quant aux prestations fournies est une obligation de moyens.

#### M1 – Maintenance

1. Définitions et livraison des consommables Les termes utilisés dans le présent contrat et qui figurent dans l'énumération suivante auront toujours le sens qui leur est donné au présent article. Prestataire : Ricoh France ou toute personne mandatée par elle. Matériel : Matériel désigné à l'article R3 des conditions particulières. Équipement : Ensemble des moyens matériels (informatique et/ou téléphonique) et logiciels (programmes, bases de données, fichiers...) du Client. Pièces d'usure : Pièces dont le remplacement est normal après une période plus ou moins régulière. Consommables : Le concept de consommables peut varier selon la nature du matériel et le type de contrat choisi par le Client. Au niveau du présent contrat, la notion de consommables s'entend selon le type de matériel, à savoir : Pour la plupart des équipements commercialisés par Ricoh France, la commande de réapprovisionnement de consommables peut être effectuée automatiquement grâce à la mise en œuvre de la Solution @remote. Si, pour quelque motif que ce soit, la Solution @remote n'était pas installée ou opérationnelle, afin de simplifier les opérations de gestion et de contrôle pour chacune des deux parties, le Client s'engage, à chaque commande, à spécifier lors du processus de commande le matricule du matériel concerné indiqué sur la porte avant, ainsi que l'état d'avancement des compteurs de l'équipement concerné par le réapprovisionnement. Aucune commande de consommables ne sera traitée par Ricoh France en l'absence de ces deux informations. Si la Solution @remote, pour quelque motif que ce soit, n'est pas opérationnelle, le Client est fortement invité à passer ses commandes consommables via le site en ligne Ricoh Web Services. Ce service gratuit est accessible à partir de la page d'accueil du site [www.ricoh.fr](http://www.ricoh.fr). En plus des avantages d'un tel service disponible 7 jours/7, 24h/24, le Client dispose du suivi de sa commande jusqu'à la livraison (incluant le suivi transporteur, l'édition du bordereau de livraison et l'accusé de réception) et la possibilité de saisir ses compteurs.
2. Engagement de Ricoh France a. Le périmètre des prestations fournies au cours du présent contrat est défini à l'article R3. La maintenance regroupe la maintenance corrective et curative. b. Exclusions : Les prestations résultant des circonstances suivantes n'entrent pas dans le périmètre des prestations fournies dans le cadre du présent contrat : emploi de consommables,

de fournitures et/ou de pièces détachées non conformes aux normes du constructeur, déplacement ou modification des matériels et/ou des connexions sans autorisation préalable de Ricoh France, utilisation ou intervention du Client ou d'un tiers non mandaté par Ricoh France non conforme au manuel utilisateur ou aux instructions du technicien, environnement du matériel non conforme au manuel utilisateur et différent de celui décrit dans la fiche de qualification informatique, problèmes liés au réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé du Client, utilisation abusive du matériel, notamment par rapport au volume pages moyen mensuel maximum préconisé par le constructeur, et cas fortuit. c. Conditions d'exécution : Les interventions sont effectuées sur simple appel, fax, e-mail ou saisie d'une demande d'intervention dans le portail Ricoh France les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30. Le service de télémaintenance est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption. Le service consommables est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption. Ricoh France fournit les services contractuels dans les meilleurs délais compte tenu de ses disponibilités en personnel et en pièces d'usure. Il appartient au centre de contact Clients de Ricoh France de déterminer si le problème rencontré nécessite le déplacement d'un technicien ou s'il peut être résolu à distance. d. Propriété des pièces : Les pièces défectueuses, récupérées au cours d'une intervention, deviennent la propriété de Ricoh France.

3. Engagement du Client Qu'il agisse lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, le Client s'engage à :

- Faciliter l'accès du matériel à Ricoh France,
- Ne pas déplacer, tenter de réparer le matériel ou modifier sa configuration sans accord préalable et écrit de Ricoh France.,
- Informer préalablement et par écrit Ricoh France de toutes règles, notamment d'hygiène et de sécurité qu'il devra, à titre personnel, respecter sur le site.,
- Collaborer avec Ricoh France afin qu'il puisse qualifier au mieux la demande et résoudre le problème.,
- Fournir toutes les spécifications d'un réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé.,
- Disposer, lors de toute intervention de Ricoh France, de consommables et de fournitures pour le matériel défaillant, ainsi que pour tous les matériels sur lesquels celui-ci est connecté.
- À l'installation, désigner deux membres de son personnel en qualité d'opérateurs du matériel, qui seront en charge, en sus des commandes et de la gestion des consommables, tel que stipulé plus haut, mais aussi des demandes d'intervention,
- Restituer à Ricoh France, à sa demande et à tout moment, le stock de consommables mis à sa disposition, et notamment si celui-ci excède le stock nécessaire pour faire face à sa consommation.,
- Utiliser le matériel conformément aux prescriptions (environnementales, sécurité, etc.) figurant au manuel utilisateur.
- Le Client s'oblige également à communiquer ses relevés de compteurs au plus tard 10 jours avant la fin du trimestre de consommation. A défaut d'obtention des relevés sous cette échéance RICOH France établira une facture en fonction du dernier relevé réel connu, tel, par exemple, qu'un relevé effectué par un technicien lors d'une intervention. En cas d'écart important de facturation par rapport à la consommation réelle, un ajustement sera effectué sur la prochaine facture sur la base du relevé compteur suivant communiqué par le Client.

0. Travaux de reconditionnement Quand des travaux de reconditionnement sont nécessaires du fait de l'état général ou de l'âge des matériels, avant, en cours ou à l'issue du contrat, Ricoh France propose d'effectuer ces travaux sur devis accepté. Si le Client n'accepte pas une telle proposition, Ricoh France peut appliquer une majoration du prix, ou exclure tout ou partie du matériel du contrat.

0. Matériels connectés a. Pour ces matériels, il incombe au seul Client de connecter ou déconnecter le matériel à ses équipements, de s'assurer de la compatibilité de cette connexion, d'installer les logiciels et/ou utilitaires et de protéger, notamment avant toute intervention de Ricoh France, ses équipements en prenant toutes dispositions nécessaires, telles, par exemple, que des copies de sauvegarde de ses données. Toutefois, si, à la demande expresse du Client, Ricoh France procède à l'installation des logiciels et/ou utilitaires ou à la connexion du matériel aux équipements, il le fait sous la responsabilité exclusive du Client. b. Toute modification de la configuration et des connexions du matériel et de l'équipement par rapport à la fiche de qualification informatique et à la recette d'installation devra faire l'objet d'un avenant et en conséquence d'un accord de Ricoh France ; à défaut, Ricoh France décline toute responsabilité. c. Clause de confidentialité : Ricoh France comme le Client s'interdiront de divulguer toute information qui pourra être révélée de par l'exécution du présent contrat. Cette clause conservera effet après l'extinction du contrat.

**M2 - Date d'effet, durée et conditions** Le contrat de maintenance et de services prend effet à la date de signature des parties ; cependant, la durée du contrat de maintenance et de services et la période servant de base à la facturation débutent le premier jour du mois suivant la date de mise en service du dernier matériel figurant sur le bon de commande ; ou, dans le cas d'une livraison partielle, le premier jour du mois suivant la date de mise en service de l'équipement concerné ; ou, s'agissant d'un matériel déjà sur place, porté au paragraphe R3 et ne faisant pas l'objet d'une mise en service, à compter de la date de signature du contrat ; ou, s'agissant d'un matériel pour lequel un relevé des compteurs de départ est effectué, à compter de la date de ce relevé. Pour les matériels connectés au réseau du Client, la durée et la période servant de base à la facturation débute le premier jour du mois suivant la date d'installation de la connexion de la dernière machine figurant sur le bon de commande ; ou, dans le cas d'une livraison partielle, le premier jour du mois suivant la date d'installation de la connexion de l'équipement concerné. Le contrat de maintenance et de services est conclu pour la durée indiquée au paragraphe R3. A son expiration, il se renouvellera par tacite reconduction et par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, au moins 90 jours avant l'expiration de chaque période de renouvellement. Toutefois, et par dérogation aux stipulations précédentes, il est expressément convenu entre les parties que Ricoh France pourra mettre fin au contrat, si bon lui semble, à l'expiration d'une période globale de 60 mois pour les matériels neufs, les matériels mis en conformité, comprenant tant la période initiale que les périodes successives de renouvellement par tacite reconduction. Ricoh France s'engage à assurer la maintenance des matériels désignés et listés au paragraphe R3 du présent contrat selon les conditions ci-après. La maintenance comprend la main-d'œuvre, les déplacements, le remplacement des pièces d'usure et les consommables, hors frais de gestion de commande et de transport, dans les limites telles que définies au paragraphe M1. Le « forfait pages » facturé au client sera établi sur la base d'un engagement trimestriel sur les volumes d'impression « noir et blanc » et/ou « couleur » multiplié par le prix par page correspondant, tels que stipulés au paragraphe R3. Dans le cadre de ce contrat, la consommation réelle ne sera facturée que si celle-ci est au moins supérieure à l'engagement. Dans le cas contraire, l'engagement sera facturé.

**M3 - Révision du contrat** En cours de contrat, le prestataire se réserve le droit de demander la révision du contrat après mise en demeure par lettre simple, si la situation économique ou politique de ses fournisseurs (notamment une fluctuation du cours des devises par rapport à l'euro) venait à modifier l'économie du contrat. Le Client ne pourra légitimement résilier le contrat au motif du refus de la révision. En cours de contrat, si l'on observe une augmentation substantielle des commandes consommables non facturables dans le cadre du contrat de maintenance, Ricoh France se réserve la faculté de suspendre les livraisons consommables le temps de réajuster avec le Client les besoins de celui-ci au vu de sa consommation réelle et des commandes effectuées. Révision du prix : il est révisable annuellement en fonction du tarif alors en vigueur. De plus, le prestataire se réserve la faculté de facturer au Client sa prestation au tarif en vigueur le jour de la mise en service du matériel si celle-ci intervient, du fait du Client, plus de trois mois après la signature du présent contrat.

**M4 - Résiliation** a. Le contrat prend fin aux échéances contractuelles définies paragraphe M2 du présent contrat. b. En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, ou dans les cas énoncés à l'article P2, le prestataire aura la faculté à tout

moment de résilier le contrat de plein droit et sans formalité supplémentaire 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, si celle-ci est restée infructueuse. Ricoh France s'autorise par ailleurs, en cas de retard ou de non-paiement des sommes dues, à suspendre provisoirement ou définitivement les interventions techniques ainsi que la livraison des consommables. c. En cas de résiliation du contrat par le prestataire pour une des causes visées ci-dessus ou en cas de résiliation par application de l'article P2, le Client s'engage à verser à Ricoh France (ou à un prestataire désigné par Ricoh France), en sus des sommes pouvant être dues au titre du contrat, sans formalité et sans mise en demeure autre que celle prévue ci-dessus, et sans préjudice du cours des intérêts moratoires :

- le prix des pages supplémentaires effectuées avant l'extinction du contrat ;
- une indemnité égale au montant du « forfait pages » tel que défini au paragraphe M2, et cela jusqu'à l'expiration de la durée irrévocable du contrat ou de la période de renouvellement en cours ; Dans le cas où aucun « forfait pages » n'aurait été prévu au contrat, l'indemnité sera calculée sur la base de la moyenne mensuelle de la facturation des douze (12) derniers mois précédant l'envoi par Ricoh France de la lettre résiliant le contrat ou la réception par Ricoh France de la demande de résiliation du Client
- les montants des forfaits de maintenance et/ou de service tels que fixés au paragraphe R3 du présent contrat, et cela jusqu'à l'expiration de la durée irrévocable du contrat ou de la période de renouvellement en cours ;
- une clause pénale de 5 % des sommes ainsi définies. Cette somme sera majorée de tous frais et honoraires, y compris ceux irrépétibles d'avocat et d'officier de justice, ainsi que de toutes taxes exposées ou dues par le prestataire en rapport avec la résiliation ou la rupture anticipée du contrat. Cette somme est justifiée, outre la réparation du préjudice



# Maintenance Illimitée Be-Ware Informatique

En application des Conditions Générales

## Article 1. OBJET DU CONTRAT

- 1.1. Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage et le maintien en bon état de fonctionnement des matériels décrits.
- 1.2. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse du client.
- 1.3. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas le prix des pièces détachées.
- 1.4. Le forfait comprend une maintenance préventive, curative et évolutive.

### Maintenance préventive

Elle consiste en une visite sur site afin de contrôler les applications et leur bonne utilisation. Un entretien matériel lors de cette intervention consistera à vérifier les pièces critiques du matériel, afin de prévoir les dysfonctionnements qui immobiliseraient les postes de travail.

- La surveillance des appareils critiques, avec remontée des journaux.
- Conseils sur le parc informatique et son évolution.
- Mise en place des mises à jour critiques.

### Maintenance curative

Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement ou lorsque la panne est de la responsabilité du client (problèmes d'alimentations, panne d'onduleur, spyware, virus, ...). Elle comprend :

- L'assistance téléphonique et par mail, où le client suit les indications données par la société Be-Ware Informatique.
- L'intervention sur place, dans les meilleurs délais pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (pièces non comprises).

### Maintenance évolutive

Elle comprend :

- Les améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation.
- L'installation de nouvelles fonctionnalités, mises à jour logiciels.
- La main d'œuvre liée au remplacement d'un poste de travail dans son environnement.
- La maintenance évolutive n'est pas comprise lors du remplacement d'un serveur ou d'un appareil de sécurité.

## Article 2. ENTRETIEN

- 2.1. La société Be-Ware Informatique assurera un contrôle périodique afin de vérifier la bonne marche du matériel et effectuera à cette occasion les opérations d'entretien courant éventuellement nécessaires. Le technicien chargé de l'entretien procédera aux vérifications, réglages, nettoyages et, le cas échéant, au remplacement des pièces défectueuses ou inutilisables à la suite d'un usage normal du matériel.
- 2.2. La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée par la société Be-Ware Informatique en fonction des nécessités techniques.

## Article 3. DEPANNAGE

- 3.1. Sur appel motivé du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, la société Be-Ware Informatique enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs.
- 3.2. Les interventions auront lieu dans les 24 heures de l'appel du client.
- 3.3. Une assistance à distance est proposée pour les problèmes logiciels.

## Article 4. EXCLUSION

Sont exclues du présent contrat et donneront lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants :

- Non-respect des normes d'entretien par le personnel du client.
- Utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents (par exemple, utilisation de matériel non conforme aux spécifications).
- Négligence ou faute du personnel du client.
- Adjonction ou connexion d'un périphérique non prévu.
- Modifications des spécifications d'une machine sans nous en informer.
- Déplacement ou transport du matériel.
- Réparations ou entretiens effectués par une personne extérieure à notre société.
- Défaillance du courant électrique ou pannes téléphoniques.

## Article 5. ACCES AU MATERIEL

- 5.1. Le Client s'engage à laisser au personnel envoyé par la société Be-Ware Informatique le libre accès au matériel couvert par le présent contrat et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.
- 5.2. Les interventions seront effectuées pendant les heures ouvrées qui sont du lundi au vendredi de 9h à 12h puis 14h à 18h. Toute intervention effectuée en dehors des heures normales de travail, le samedi, dimanche ou jours fériés, ainsi que les déplacements seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur.
- 5.3. Au cas où le technicien envoyé par la société Be-Ware Informatique ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien sera alors facturé en supplément.

## **Article 6. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 6.1. Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer les instructions données par la société Be-Ware Informatique.
- 6.2. Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par la société Be-Ware Informatique, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.
- 6.3. Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite (mail ou courrier).
- 6.4. Les fournitures utilisées avec le matériel (papier, bande, disquette, consommables,) devront correspondre strictement aux fournitures agréées par le fournisseur.

## **Article 7. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

- 7.1. La société Be-Ware Informatique sera dégagée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre "exclusions".
- 7.2. La Société Be-Ware Informatique ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de perte de données ou d'informations. Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en effectuant au minimum une sauvegarde quotidienne de l'ensemble des informations.
- 7.3. La Société Be-Ware Informatique ne pourra être rendue responsable des pannes de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.
- 7.4. Enfin, la responsabilité de la société Be-Ware Informatique ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.
- 7.5. En toute hypothèse, si la responsabilité de Be-Ware Informatique est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance perçue par Be-Ware Informatique au titre de douze mois en cours.

## **Article 8. DUREE DU CONTRAT**

- 8.1. Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an suivant la date indiquée sur le bon de commande.
- 8.2. Il se poursuivra ensuite par période de tacite reconduction par période d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifié par lettre recommandée AR.

## **Article 9. PRIX**

- 9.1. Le montant HT, de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixé sur le bon de commande de la maintenance.. Ce prix ne concerne que le matériel figurant en annexe ; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix sera modifié en conséquence.
- 9.2. Ce tarif pourra être révisé ou modifié par la société Be-Ware Informatique dans le cadre des lois et règlements en vigueur en respectant un préavis d'un mois. Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, le client aura la possibilité de résilier le présent contrat ; faute par lui de le faire, la notification de prix s'appliquera à la date prévue.

## **Article 10. CONDITIONS DE PAIEMENT**

- 10.1. Le coût de la maintenance est facturé chaque mois ou à l'année.
- 10.2. Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils sont exposés.
- 10.3. Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte.

## Sauvegarde en ligne

### Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations de Be-Ware Informatique (le FOURNISSEUR) et de ses CLIENTS dans le cadre des services de sauvegarde en ligne fournis par Be-Ware Informatique. Seules les conditions particulières énoncées s'il y a lieu au recto, les présentes conditions générales et le Code du commerce réglementent les conditions de vente des produits et services de Be-Ware Informatique.

Elles prévalent sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur les commandes ou autres documents émanant du CLIENT, sauf accord écrit contraire

L'acceptation d'un devis ou d'un contrat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions.

### Article 2 - Prix et consistance de la prestation

- Les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois.
- La prestation comprend exclusivement les services explicitement listés dans l'offre commerciale.
- Toute prestation additionnelle ou modification des services fera l'objet d'un devis complémentaire.

### Article 3 - Termes de paiement

- La facturation est émise chaque mois pendant toute la durée du contrat.
- Tout retard de paiement supérieur à 30 jours après l'émission de la facture entraînera des pénalités de retard, calculées conformément aux règles légales en vigueur. Le taux d'intérêt appliqué correspond au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 5 points (c.com. art L 441-6, al 3 modifié).

### Article 4 – Services apportés

La société Be-Ware Informatique sous-traite l'infogérance matériel du serveur de sauvegarde à la société OVH spécialiste des infrastructures d'hébergement distants :

- Garantie de rétablissement du serveur sous 4 heures (Matériel)
- Disponibilité du réseau estimé à 99,9 % (sauf cas de force majeure)

La société Be-Ware Informatique assure la surveillance des sauvegardes :

- Une fois par semaine connexion sur le serveur distant pour visualiser et contrôler les sauvegardes (test d'un fichier récemment envoyé)

La société Be-Ware Informatique assure l'infogérance logicielle de la solution :

- Intervention sur les logiciels applicatifs d'envoi de données.
- Configuration des nouvelles stratégies de sauvegardes.
- Récupération de fichiers sauvegardés à la demande du client du lundi au vendredi 9h-12h 14h-18h.
- Support téléphonique utilisateurs.

### Article 5 – Responsabilités

Compte tenu des caractéristiques et limites d'Internet, Be-Ware Informatique ne saurait être tenu responsable.

- Des difficultés d'accès au serveur dues à la saturation du réseau, aux interruptions de service ou aux perturbations des télécommunications.
- Des variations de performances ou de délais de transfert des données.
- De la contamination par des virus des fichiers sauvegardés, dont la protection relève de la responsabilité du CLIENT.
- Des intrusions malveillantes malgré les mesures de sécurité mises en place.
- Des dommages subis par le matériel du CLIENT.
- Du détournement par un tiers des mots de passe ou accès sécurisés du CLIENT.

En cas de suppression accidentelle de fichiers par le CLIENT, il lui incombe d'en informer Be-Ware Informatique **dans un délai raisonnable** pour une éventuelle récupération, sous réserve que les sauvegardes n'aient pas été écrasées.

Be-Ware Informatique est tenu à une **obligation de moyens** et non de résultat.

### Article 6 – Juridiction

La loi applicable aux présentes conditions générales de vente est la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la nullité, la caducité, la réalisation ou la résiliation des présentes conditions générales de vente, même en cas d'appel en cas de garantie ou de pluralité des défenseurs, sans règlement à préalable amiable, sera porté devant les juridictions compétentes de Saint-Quentin (02).

# Téléphonie hébergée

## Article 1 – Objet

Nos services de téléphonie hébergée offrent les fonctionnalités suivantes, sous réserve de la licence souscrite certaines fonctionnalités pourraient ne pas être disponibles :

- Collaboration Web (partage de documents, chat, appels en un clic, statut en temps réel)
- Connexion jusqu'à 10 appareils par utilisateur
- Fonctionnalité Click to Dial et pop-up d'appel
- Applications mobiles iPhone/Android
- Affichage de la présence en direct dans l'annuaire téléphonique
- Serveur de fax (envoi et réception)
- Chat, partage de fichiers et partage d'écran
- Appels vidéo WebRTC peer-to-peer
- Accès complet aux annuaires téléphoniques
- Envoi et réception de SMS via Collaboration et Mail2SMS
- Enregistrement des appels
- Conditions d'utilisation conformes aux prérequis techniques en vigueur à la date de souscription

## Article 2 – Matériel et compatibilité des équipements

Nous recommandons l'utilisation de casques de la marque Wildix et Jabra (modèles UC). Une liste de matériels compatibles est disponible et mise à jour régulièrement. Les équipements informatiques doivent respecter des spécifications minimales sous Windows et macOS pour une expérience optimale.

## Article 3 – Trunk sip

Notre service repose sur un trunk SIP fourni par Sewan. Ses caractéristiques principales sont :

- Acheminement des appels via un Compte SIP
- Matériel compatible : IPBX, Microsoft Teams ou logiciel SIP
- Facturation mensuelle avec coût fixe révisable selon les tarifs en vigueur chez l'opérateur
- Engagement sans durée minimale, résiliable au mois le mois
- Conditions de fair-use : 40 heures par canal, 300 numéros par canal, 2 heures de renvoi autorisées par mois (facturation à l'usage en cas de dépassement)
- SLA : 99,85% de disponibilité garantie par Sewan avec éventuelles compensations

## Article 4 – Support technique et Maintenance

Nous assurons un support technique pour les applications et le matériel compatibles Wildix. Nos engagements :

- Disponibilité du support : Lundi au vendredi, 9h-12h et 14h-18h
- Accès au support via téléphone ou email (support@beware.fr)
- Résolution des problèmes dans des délais raisonnables
- Prise en charge des incidents dépendant de Wildix en tant qu'intermédiaire
- Facturation des interventions en dehors des horaires contractuels avec majoration

## Article 5 – Engagement des services de téléphonies

Nos offres sont disponibles avec des engagements de 1 mois, 1 an, 3 ans ou 5 ans. Plus la durée est longue, plus les tarifs sont avantageux. En cas de résiliation anticipée, le montant total restant jusqu'à la fin de l'engagement est exigible immédiatement. Pour une résiliation à la date d'échéance, un préavis de 2 mois minimum est requis par courrier recommandé

## **Article 6 – Responsabilités et Garanties**

Nous nous engageons à informer nos clients en cas de dysfonctionnement et à assurer un suivi en cas d'intervention externe (opérateur ou fournisseur tiers).

- Notre responsabilité se limite à une obligation de moyens, et non de résultats.
- Aucune responsabilité ne peut être engagée pour des pertes d'exploitation ou dommages indirects.
- Les clients doivent signaler les incidents rapidement pour une intervention efficace.

## **Article 7 – Confidentialité et protection des données**

Nous respectons le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et mettons en place les mesures suivantes :

- Politiques internes de confidentialité
- Utilisation de solutions de communication sécurisées
- Sensibilisation des employés à la sécurité des données
- Conservation des données pour une durée conforme aux obligations légales
- Droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles

## **Article 8 – Litige et droit applicable**

En cas de litige, une tentative de résolution amiable devra être effectuée. À défaut d'accord, le tribunal compétent est celui de Saint-Quentin (02). Le droit applicable est le droit français.

## **Fourniture d'accès Internet (Fibre et 4G)**

### **Article 1 – Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles Be-Ware Informatique fournit des services d'accès à Internet via fibre optique et 4G à ses clients professionnels et particuliers.

### **Article 2 – Durée et engagement**

Fibre optique : Engagement minimum de 36 mois (3 ans), sauf mention contraire dans l'offre contractuelle.

4G : Engagement minimum de 12 mois (1 an).

Le client s'engage à respecter la durée minimale de l'abonnement souscrit.

### **Article 3 – Spécificités de l'offre 4G**

Le service 4G repose sur les réseaux d'opérateurs tiers, dont la couverture et la qualité peuvent varier en fonction de la localisation et des conditions techniques.

- Be-Ware Informatique ne garantit pas un débit minimum et ne peut être tenue responsable des éventuelles fluctuations du réseau ou des restrictions imposées par les opérateurs partenaires.

- Le client peut demander une augmentation de la capacité de son forfait chaque mois.

- Toute diminution de capacité ou résiliation anticipée avant la fin de l'engagement entraîne des frais équivalents aux mois restants dus.

- Le matériel fourni (routeur, carte SIM, antenne, etc.) reste la propriété de Be-Ware Informatique, sauf mention contraire.

### **Article 4 - Installation et mise en service**

- La mise en service de la fibre optique est soumise à une étude de faisabilité technique et aux délais des opérateurs partenaires.

- L'installation du matériel pour la 4G et/ou la fibre est réalisée par le client ou par un technicien, selon l'offre choisie.

- Toute intervention technique supplémentaire (changement d'équipement, déplacement sur site, etc.) pourra faire l'objet d'une facturation spécifique.

### **Article 5 – Obligations et responsabilité**

-Be-Ware Informatique s'engage à fournir un service conforme aux standards en vigueur, mais ne saurait être tenue responsable des interruptions causées par des événements extérieurs (travaux, saturation réseau, conditions météorologiques, restrictions des opérateurs tiers, etc.).

- Le client reconnaît qu'un lien 4G ne peut être considéré comme une solution équivalente à un accès fibre optique et accepte les limites techniques inhérentes à cette technologie.

- En cas d'usage abusif ou non conforme aux conditions contractuelles (partage massif de connexion, utilisation à des fins illicites, etc.), Be-Ware Informatique se réserve le droit de restreindre ou de suspendre le service.

### **Article 6 - Tarifs et facturation**

- Les tarifs sont communiqués au moment de la souscription et peuvent inclure des frais d'installation et/ou d'activation.

- La facturation est mensuelle et payable à réception de facture. Tout retard de paiement entraînera des pénalités conformément aux dispositions légales.

- Toute modification tarifaire sera notifiée au client avec un préavis de 30 jours.

### **Article 7 - Résiliation et engagement**

- Résiliation anticipée : Toute résiliation avant la fin de l'engagement entraîne la facturation des mois restants dus.

- Procédure de résiliation : Le client doit adresser une demande écrite avec un préavis de 30 jours avant la date effective de résiliation.

- À la résiliation, le client doit restituer l'équipement fourni, sous peine de facturation de celui-ci à sa valeur de remplacement.

### **Article 8 - Support et assistance**

Un service d'assistance technique est disponible aux horaires précisés lors de la souscription. L'entreprise s'engage à répondre aux demandes dans les meilleurs délais, sans garantie de temps d'intervention.

### **Article 9 - Protection des données**

Les données personnelles collectées sont utilisées exclusivement dans le cadre de la fourniture du service et traitées conformément à la réglementation en vigueur.

### **Article 10 – Litige et juridiction compétente**

Le droit applicable est le droit français. En cas de différend, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. Si la démarche échoue, le litige sera tranché par le Tribunal d'instance de Saint-Quentin.

## Développement d'applications

### Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations de Be-Ware Informatique (le FOURNISSEUR) et de ses CLIENTS. Elles prévalent sur toutes clauses et conditions contraires pouvant figurer sur les commandes ou autres documents émanant du CLIENT. Le contrat a pour objet l'encadrement juridique des obligations incombant à chacune des parties. Le fournisseur s'engage à mettre à disposition du client les services décrits dans le contrat et les avenants éventuels s'y rattachant aux tarifs et conditions définis ci-après.

### Article 2 – Définition des prestations et prix

La création d'applications sur mesure

- Les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois.
- La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé.
- Toute prestation ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit.
- Le CLIENT valide les spécifications fonctionnelles et techniques avant le début du développement. Toute modification ultérieure pourra entraîner une révision des délais et des coûts.

### Article 3 – Spécifications techniques et fonctionnelles du développement

- Analyse des besoins et de l'activité du client.
- Formalisation du projet à travers un contrat
- Proposition commerciale avec le descriptif des spécifications à réaliser

### Article 4 – Mission du concepteur

- Concevoir la structure de l'application : partie intégration et partie développement spécifique
- Fournir un environnement de préproduction permettant la validation des évolutions avant leur mise en ligne définitive.

### Article 5 – Mise en œuvre du développement

Le fournisseur pourra demander des compléments d'information au client durant le déroulement du projet. L'application métier est réalisée par nos équipes techniques suivant les normes en vigueur. La technologie utilisée est un Framework PHP haute performance.

Le déroulement :

- Analyse des modifications de l'application
- Validation du client
- Développement des fonctionnalités
- Livraison sur un serveur de préproduction.
- Validation par le client, puis migration sur l'hébergement définitif.
- Lancement de la formation.
- Maintien du site de préproduction pour les futures évolutions.
- Délais de validation : le client s'engage à valider les étapes dans un délai raisonnable afin d'éviter tout retard dans le projet.

Le client s'engage à donner au fournisseur (en temps utile) tous les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation, le fournisseur se réservant le droit de ne pas poursuivre celle-ci si les conditions minimales ne sont pas requises.

### Article 6 – A.P.I

Une API mise en place à la demande du client aura été préalablement testée par le client et le fournisseur de l'API. Be-Ware Informatique ne peut être tenu responsable d'une mauvaise utilisation des données, d'une coupure d'accès ou de données erronées. Toute modification de l'API par le fournisseur du client fera l'objet d'une étude d'impact / temps, tarification par Be-Ware. Si l'API subit des modifications de la part d'un prestataire tiers, les adaptations nécessaires feront l'objet d'une prestation facturée.

### Article 7 – Propriétés intellectuelles

- Le CLIENT est propriétaire des contenus (données, fichiers clients, bases de données).
- Le fournisseur conserve l'entière propriété du code source.
- Le CLIENT peut modifier des portions du code dans les limites prévues au contrat, mais il ne peut ni revendre, ni dupliquer le code source.
- Le fournisseur se réserve le droit de réutiliser tout ou partie des développements effectués.

### Article 8 – Livraison et maintenance

- Toute modification ou ajout après la validation des spécifications initiales fera l'objet d'un devis supplémentaire.
- Be-Ware Informatique garantit la correction des bugs pendant un délai d'un mois après la mise en production.
- Toute évolution fonctionnelle sera facturée.

**Article 9 – Responsabilité**

- Le fournisseur s'engage à respecter l'état de l'art du développement.
- Le client renonce à rechercher la responsabilité du fournisseur en cas de dommages sur ses fichiers, matériels ou programmes.
- Toute dépense ou impact financier résultant d'une modification non prévue relèvera d'un avenant au contrat.
- En cas de litige, le montant des indemnisations ne pourra excéder la valeur totale du contrat.

**Article 10 – Tarifs**

- Tarif : défini selon le devis établi.
- Paiement selon une facturation mensuelle basée sur le temps réellement passé sur le projet.
- Une facture est envoyée en fin de mois, récapitulant les heures travaillées.

**Article 11 – Litige et juridiction compétente**

Le droit applicable est le droit français. En cas de différend, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. Si la démarche échoue, le litige sera tranché par le Tribunal d'instance de Saint-Quentin.



## Site Internet, Hébergement et Maintenance

### Article 1- Prix et consistance de la prestation

- Tous les prix s'entendent Hors Taxes (article 293 B du CGI).
- Les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois.
- La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé.
- Toute prestation ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit.
- Toutes les corrections demandées par le client sont limitées à trois séries de modifications incluses dans le bon de commande. Toute correction ou demande supplémentaire hors périmètre du bon de commande fera l'objet d'une facturation à l'heure sur la base des tarifs en vigueur.

### Article 2 - Termes de paiement

- Paiements requis : 10% à la validation du projet par le client. Ce montant sera complété pour atteindre 30% à la signature du devis comme acompte. Le solde sera facturé mensuellement en fonction de l'avancement du projet.
- Tout retard de paiement à compter du 31ème jour de décalage par rapport à l'émission de facture donnera lieu à des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur. Le taux des pénalités de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 5 points (c.com. Art L 441-6, al 3 modifié).

### Article 3 - Copyrights et mentions commerciales

Sauf mention contraire explicite de la société cliente, Be Ware Informatique se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution, sous la forme d'une mention du type :

- « Be-Ware Informatique », lorsque cela concerne des prestations de création graphique,
- « Réalisation : www.beware.fr », lorsque cela concerne des prestations de développement web.
- « Une Création de Be-Ware Informatique », de façon plus générique lorsqu'il s'agit d'une prestation globale.
- Cette mention commerciale ne peut être supprimée à la demande du client

### Article 4 - Propriété de la production

Le CLIENT est propriétaire des contenus (données, fichiers clients, bases de données) publiés sur le site internet.

Be-Ware Informatique conserve l'entière propriété du code source du site internet.

Le CLIENT peut modifier des portions du code dans les limites prévues au contrat, mais il ne peut ni revendre, ni dupliquer le code source sans l'accord préalable de Be-Ware Informatique.

Be-Ware Informatique se réserve le droit de réutiliser tout ou partie des développements effectués pour d'autres projets.

### Article 5 – Obligations, Responsabilité du client et propriété des contenus

- La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît, assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels, iconographiques, figurant dans la réalisation livrée par Be-Ware Informatique.
- La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par les représentants légaux de la structure Be-Ware Informatique, concernant les lois du copyright et de la propriété intellectuelle, et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation. Tout texte fourni par le client doit être préalablement relu et corrigé par le client, aucune modification ou faute d'orthographe ne sera corrigée par Be-Ware Informatique.
- La société cliente s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du ou des sites et à appliquer les instructions données par la société Be-Ware Informatique.
- Le client est responsable des propos et des contenus figurant sur son site. En tout état de cause, il est responsable de la moralité, du respect des lois et règlements notamment en matière de protection des mineurs et du respect de la personne humaine ainsi que de ses données personnelles et des droits des tiers notamment en matière de propriété intellectuelle ainsi que du contenu du site et de l'ensemble des données communiquées.
- Le Client agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le Client est seul responsable des services et de son site Internet, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.
- Le client s'engage à :
  - Fournir à Be-Ware informatique l'ensemble des informations requises pour assurer l'exécution des services prévus dans le présent contrat.
  - Collaborer avec Be-Ware informatique en mettant à sa disposition tout document ou information qui pourrait être demandé par Be-Ware informatique, et le laisser effectuer sur le site toutes les recherches qui lui seront nécessaires.
  - Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.
  - Informers, par écrit, l'Hébergeur de toute modification concernant sa situation (notamment changement d'adresse, modification de son équipement, etc.).
  - Soumettre les contenus textuels et iconographiques à Be-Ware Informatique pour une vérification préalable avant publication afin de s'assurer de leur conformité avec les lois du copyright et de la propriété intellectuelle.

### Article 6 - Obligations de Be-Ware informatique

Be-Ware Informatique s'engage à :

- Préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat. Cette clause de confidentialité s'étend à tous les membres du personnel auprès duquel toutes mesures nécessaires devront être prises pour respecter la présente obligation.
- Assurer la confidentialité des informations hébergées et à ne les communiquer à aucun tiers, même si le présent contrat arrive à son terme ou se trouve résilié.
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.
- Prendre les mesures préventives qui lui sembleront nécessaires afin de garantir la stabilité, la cohérence et la sécurité du site sans avoir à obtenir l'accord préalable du client.

## **Article 7 - Droit de publicité**

Sauf mention contraire explicite du client, notifiée par courrier avec accusé de réception, Be-Ware Informatique se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour la société cliente comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité.

La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, autorise Be-Ware Informatique, à travers ses représentants légaux et commerciaux, à utiliser la réalisation, à des fins purement démonstratives. Cette autorisation s'étend plus particulièrement aux éléments constitutifs de la réalisation, comprenant sans restriction la présentation publique des contenus suivants : les contenus textuels, les contenus iconographiques.

## **Article 8 - Nom de domaine**

Be-Ware Informatique n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire technique auprès des organismes de nommage pour la réservation des noms de domaine, il faut donc tenir compte des conditions générales de vente de ces organismes.

Le CLIENT reste seul propriétaire du nom de domaine. Il reconnaît utiliser le nom de domaine en conformité avec la législation en vigueur et les droits des tiers. Le CLIENT s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité de Be-Ware Informatique, contre tout recours, dommages, responsabilités, coûts et dépenses, découlant de l'enregistrement du nom de domaine.

## **Article 9 – En cas d'hébergement**

Le site Internet du CLIENT sera hébergé pour son compte par Be Ware Informatique auprès de fournisseurs. Le taux de visibilité annuel garanti est de 97 % sauf en cas de force majeure, de perturbations voire saturations des réseaux, d'anomalies, de maintenance ou d'amélioration des systèmes informatiques utilisés. L'espace Internet alloué est garanti sans publicité. Be-Ware Informatique ne sera pas tenue responsable de l'interruption de service due aux fournisseurs.

Du fait des caractéristiques et limites de l'Internet que le CLIENT déclare parfaitement connaître, Be-Ware Informatique ne saurait être tenu responsable notamment pour :

- les difficultés d'accès au système hébergé dues à la saturation du réseau Internet, aux perturbations du réseau de télécommunication et de l'afflux des utilisateurs d'Internet à certaines heures,
- les limites de performances et de temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données,
- la contamination par des virus de données et/ou logiciels du CLIENT dont la protection incombe à ce dernier,
- les intrusions malveillantes de tiers sur les sites hébergés, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par Be-Ware Informatique et ses fournisseurs.
- les dommages éventuels subis par les matériels du CLIENT, ceux-ci étant sous l'entière et unique responsabilité de ce dernier,
- les détournements éventuels par des tiers et par la faute du CLIENT de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT.

## **Article 10 – En cas de Maintenance**

Be-Ware Informatique s'engage à maintenir le site du client dans un délai raisonnable et à faire un retour au client sur les actions entreprises.

Be-Ware informatique est susceptible de procéder à la mise à jour du site du Client incluant :

- La mise à jour des informations requises par le Client,
- La mise à jour des liens hypertextes et de courrier électronique,
- La mise à jour des coordonnées du Client,
- La mise à jour des bases de données,
- La gestion : création, suppression, optimisation, sauvegarde, accès direct
- Les corrections mineures d'orthographe sur les pages Web,
- La mises à jour du gestionnaire de contenu, des modules, plugin et composants du site. La mise à jour ne sera réalisée que sur des éléments "originaux" n'ayant pas fait l'objet de développement particulier qu'une mise à jour pourrait remettre en question. Si la mise à jour d'un élément venait à compromettre le fonctionnement ou la stabilité du site, Be-Ware Informatique se réserve le droit de ne pas procéder à la mise à jour de l'élément.

## **Article 11 – Durée, renouvellement et dénonciation du contrat**

- Le contrat est conclu pour une durée annuelle qui commence à courir à compter de la date de signature des présentes.
- Le contrat est renouvelé par tacite reconduction, pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions et délais ci-après.
- Toute dénonciation devra être faite par lettre recommandée avec avis de réception.

## **Article 12 – Résiliation contrat d'hébergement et de maintenance**

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties, de l'une quelconque des obligations stipulées par le contrat, celui-ci sera résilié de plein droit quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec avis de réception.

## **Article 13 - Référencement**

Be-Ware Informatique ne garantit pas le résultat des référencements du site Internet.

Be-Ware Informatique n'est tenu à ce titre qu'à une obligation de moyens.

Voir Contrat d'abonnement

## **Article 14 – Force majeure**

Be-Ware Informatique ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de tout cas fortuit ou de force majeure comme, en particulier, tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit de grave, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, accident, émeute, attentat, de non livraison des documents pour la création ou la mise en service du produit, tout fait imputable à un tiers, ou autre circonstances ayant une cause externe et l'empêchant, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux dites obligations.

## **Article 16 – Juridiction**

La loi applicable aux présentes conditions générales de vente est la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la nullité, la caducité, la réalisation ou la résiliation des présentes conditions générales de vente, même en cas d'appel en cas de garantie ou de pluralité des défenseurs, sans règlement à préalable à l'amiable, sera porté devant les juridictions compétentes de Saint-Quentin (02).

# Accompagnement Communication & Marketing Digital

## Article 1 – Objet

Le présent contrat a pour objet l'encadrement juridique des obligations incombant à chacune des parties. Le fournisseur s'engage à mettre à disposition du client les services décrits dans le présent contrat et les avenants éventuels s'y rattachant aux tarifs et conditions définis ci-après.

## Article 2 – Définition des prestations

Les services faisant l'objet du présent contrat consistent en l'Accompagnement Communication & Marketing digital (Le marketing digital ou webmarketing consiste à utiliser les canaux numériques (réseaux sociaux, sites web, applications mobiles, vidéos en ligne, podcast etc.) pour vendre un produit ou promouvoir une marque auprès de consommateurs. Le marketing digital permet de toucher votre cible, d'augmenter le trafic sur votre site, de transformer ces visites en actions et/ou actes d'achat et de fidéliser le client en établissant une relation régulière avec lui. En contrepartie de sa mission, Be-Ware Informatique perçoit une rémunération relative au travail effectué. Le client achète un service, dont Be-Ware informatique reste auteur et propriétaire des créations relativement aux réglementations liées à la Propriété Intellectuelle.

## Article 3 – Devis et commande

La prestation à réaliser comprend tout ce qui est explicitement listé sur le devis.

Le devis est établi à partir des éléments et informations échangées et fournies par le client. Toute prestation ne figurant pas dans le devis initial fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit. L'acceptation du client est matérialisée par la signature du devis. À partir du moment où le client valide sa commande par la signature du devis, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve de prix, la mission confiée à Be-Ware informatique.

## Article 4 – Prix et paiement

Tous les prix s'entendent en Euro et hors taxes (TVA = 20% au 01/01/2018).

Les paiements sont effectués, au choix du client, par chèque ou par virement bancaire. Le paiement de la mission doit intervenir dans les 30 (trente) jours à dater de la facture finale émise par Be-Ware informatique. Tout retard de paiement à compter du 31<sup>e</sup> jour par rapport à l'émission de facture donnera lieu à des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur.

## Article 5 – Réalisation de la mission

Be-Ware informatique exécutera sa mission dans le strict respect du devis accepté par le client et reste seul juge des différents moyens à mettre en œuvre pour réaliser sa mission. Le client s'engage à lui fournir, sans exception, tous les documents et informations qui lui sont nécessaires pour l'accomplissement de la mission. Tout texte fourni par le client doit être préalablement relu et corrigé par le client. Be-Ware informatique décline toute responsabilité concernant les contenus textuels et iconographiques fournis par le client. Le client s'engage à transmettre ses textes dans un format numérique éditable. Ces derniers doivent être par défaut, vierges de toute erreur. Toute étape de validation implique la relecture des textes par le client, et son accord sur le contenu, et sa mise en page. Le client s'engage à donner au fournisseur (en temps utile) tous les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation, le fournisseur se réservant le droit de ne pas poursuivre celle-ci si les conditions minimales ne sont pas requises.

## Article 6 – Livraison des documents

À défaut de mentions contraires, les documents de travail intermédiaires et aperçus sont livrés, pour orienter la suite du travail, par Be-Ware Informatique au client :

– par e-mail sous la forme de fichiers (ZIP, JPG, PNG ou PDF).

À ce stade, Be-Ware Informatique reste propriétaire exclusif de ses créations et toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. (Article L-122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle).

## Article 7 – Validation par le client

La validation finale se fait par l'accord du client par mail juste avant toute publication.

À validation, le fichier part directement en publication et ne peut plus être modifié.

Tout retard sur le délai de publication, dû à des nouvelles demandes du Client ne pourra être imputé à Be-Ware informatique.

## Article 8 – Confidentialité

Le fournisseur devra considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent accord et après son expiration, les informations, documents, systèmes, formules, données ou programmes informatiques en provenance du client dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution de ses prestations, et ne devra les divulguer à quelque tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du présent contrat.

## Article 9 – Responsabilité

Le fournisseur s'engage à procurer une prestation dans le cadre du forfait négocié en respectant l'état de l'art. La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par Be-Ware informatique.

Toutes les productions livrées sont des créations originales.

La société cliente, représentée par le signataire de la présente commande, reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par Be-Ware informatique, concernant les dispositions légales relatives à la propriété intellectuelle et les peines pouvant être encourues en cas de violation.

Be-Ware informatique ne pourra être tenue responsable d'un délai non respecté pour cause de tout cas fortuit ou de force majeure comme, en particulier, tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit de grève, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, accident, émeute, attentat, maladie, de non livraison des documents pour la création ou la mise en place du service tout fait imputable à un tiers, ou autre circonstance ayant une cause externe et l'empêchant, directement ou au travers d'un tiers, de répondre auxdites obligations.

#### **Article 10 – Durée, renouvellement et dénonciation du contrat**

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la signature du devis et ce pour la durée indicative, mentionnée dans le devis :

- Le contrat est conclu pour une durée mensuelle qui commence à courir à compter de la date de signature des présentes.
- Le contrat est renouvelé par tacite reconduction, pour une durée identique à celle fixée lors de sa conclusion, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions et délais ci-après.

- Toute dénonciation devra être faite par lettre recommandée avec avis de réception adressée à :

Be-Ware Informatique

79, rue Emile Zola 02100 Saint-Quentin, au plus tard 15 jours avant la date de renouvellement du contrat.

#### **Article 11 – Résiliation**

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties, de l'une quelconque des obligations stipulées par le présent contrat, celui-ci sera résilié de plein droit quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec avis de réception.

#### **Article 12 – Tarifs**

Le tarif des services prévus au présent contrat ou relatif à ses avenants est dans le devis au taux horaire en vigueur à la date de signature.

#### **Article 13 – Intégralité du contrat**

La présente convention ainsi que les "Conditions Générales de Vente - CGV" situées à l'adresse [beware.fr](http://beware.fr) expriment l'intégralité des obligations des parties.

#### **Article 14 – Litige et juridiction compétente**

Le droit applicable au présent contrat est le droit français. En cas de différend, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. Si la démarche échoue, le litige sera tranché par le Tribunal d'instance de Saint-Quentin.

# Conditions Générales de Vente (CGV) pour Services de Messagerie

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des services de messagerie fournis par Be-Ware Informatique, incluant les solutions Microsoft Office 365 et OVH (Mail Pro et Exchange).

## Article 2 - Prix et Consistance de la Prestation

- Tous les prix s'entendent Hors Taxes (HT).
- Les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois.
- La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans le devis. Toute prestation ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit.
- Les tarifs peuvent évoluer en fonction des prix pratiqués par nos prestataires. Toute modification de tarif sera communiquée au client avant la facturation.

## Article 3 - Termes de Paiement

- Les paiements peuvent être effectués mensuellement ou annuellement, selon le service et le bon de commande.
- Tout retard de paiement à compter du 31<sup>ème</sup> jour de décalage par rapport à l'émission de facture donnera lieu à des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur.
- En cas de non-paiement pendant une période de 60 jours, Be-Ware Informatique se réserve le droit de suspendre les services jusqu'à ce que le paiement soit effectué.

## Article 4 - Propriété de la Production

- Le CLIENT est propriétaire des contenus (données, fichiers clients, bases de données) publiés sur les services de messagerie.
- Be-Ware informatique conserve l'entière propriété du code source des solutions de messagerie.
- Le CLIENT obtient un droit d'utilisation complet des services de messagerie après paiement intégral, mais ce droit n'inclut pas la revente ou la redistribution des sources sans l'accord préalable de Be-Ware Informatique.

## Article 5 - Obligations, Responsabilité du Client et Propriété des Contenus

- Le CLIENT assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans les services de messagerie.
- Le CLIENT s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des services et à appliquer les instructions données par Be-Ware Informatique.
- Le CLIENT est responsable des propos et des contenus figurant dans ses emails.
- N'est pas responsable des sauvegardes des données. Ce service est disponible séparément si le client souscrit à un contrat de maintenance. Les responsabilités concernant les sauvegardes des données seront précisées dans le contrat de maintenance.

## Article 6 - Obligations de Be-Ware Informatique

- S'engage à préserver la confidentialité de toutes les informations et documents qu'il pourrait détenir du fait de l'exécution du présent contrat.
- Met en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la qualité, la stabilité et la sécurité des services de messagerie.
- Toutefois, en raison de la nature des services fournis et du fait que les solutions ne sont pas hébergées dans nos locaux, Be-Ware Informatique est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Nous nous engageons à déployer tous les efforts raisonnables pour atteindre les objectifs fixés, sans garantir un résultat spécifique.

## Article 7 - Droit de Publicité

- Sauf mention contraire explicite du client, Be-Ware Informatique se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le client comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité.

## Article 8 - Durée, Renouvellement et Résiliation du Contrat

- Le contrat est conclu pour une durée annuelle et est renouvelé par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions et délais spécifiés.

## Article 9 - Force Majeure

- **Be-Ware Informatique** ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de force majeure, incluant mais non limité à : incendie, inondation, tempête, émeute, attentat, ou toute autre circonstance externe empêchant l'exécution des obligations.

## Article 10 - Juridiction

- La loi applicable aux présentes conditions générales de vente est la loi française. Tout litige sera porté devant les juridictions compétentes de Saint-Quentin 02.