

# Conditions générales de service

## Applicables aux matériels et périphériques du contrôle technique

Le client qui souscrit à l'une de nos offres « matériel(s) et / ou périphérique(s) » est réputé adhérer et accepter les conditions générales ci-dessous.

### Article 1 - OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles LACOUR CONCEPT SAS fournit au CLIENT des prestations de maintenance sur les lieux d'implantation ou en atelier et pour l'équipement fourni tel que défini dans le devis ou bon de commande signé. La maintenance est réalisée par LACOUR CONCEPT ou, le cas échéant, par un intervenant agréé par nos services.

LACOUR CONCEPT fournit une assistance technique par téléphone, ainsi que le remplacement du matériel en cas de panne (limitée dans le cadre de nos conditions d'acceptation citées ci-après). Cet échange n'a pas d'incidence sur la durée de validité du contrat (la date de facturation du matériel défini le début et la fin de la maintenance matérielle et ce même en cas de remplacement d'une pièce défectueuse).

### Article 2 - CARACTERISTIQUES DU SERVICE DE MAINTENANCE

**2.1 Durant la garantie constructeur du matériel informatique, LACOUR CONCEPT SAS à travers les présentes conditions :**

- Assure une assistance technique par téléphone, du lundi au jeudi de 08H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00 et le vendredi de 8H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00, à l'exception des jours fériés ou chômés, permettant un pré-diagnostic du défaut constaté ainsi qu'une analyse des possibilités de remise en fonctionnement rapide;
- Se substitue au constructeur dans la prise en charge du matériel défaillant;
- Prend à sa charge les frais de port Aller / Retour en cas de retour du matériel en atelier;
- Restaure les programmes d'applications (en cas de panne du disque dur) et des sauvegardes existantes des fichiers faites par le CLIENT;
- se substitue au constructeur lorsque celui-ci ne peut fournir un matériel de rechange dans des délais raisonnables (hors délai du transporteur).

**2.2. Lorsque la garantie constructeur a expiré, LACOUR CONCEPT SAS :**

- Assure l'assistance technique par téléphone tel que défini au point 2.1 ci-dessus;
- Prend en charge les frais de port Aller / Retour du matériel lorsque le retour du matériel est nécessaire;
- Assure le remplacement du matériel défectueux en atelier ou sur site à sa charge;
- Restaure les programmes d'applications (en cas de panne du disque dur) et des sauvegardes existantes des fichiers faites par le CLIENT.

### Article 3 - EXECUTION DU CONTRAT

Les interventions ont lieu dans un délai au plus égal à 24 heures ouvrées, et en général sous un minimum de 8 heures ouvrées après le jour de l'appel ou du fax du client pour toute demande d'intervention avant 17H30.

Si l'appel ou le fax parvient après 17H30, il sera réputé reçu le jour ouvrable qui suit.

Dans le cas où la panne ne peut être résolue par l'assistance téléphonique, le service après-vente de LACOUR CONCEPT SAS faxe au CLIENT une fiche d'échange. Le CLIENT devra coller cette fiche sur le carton d'emballage de manière lisible, dans le cas contraire, le colis pourra être refusé. Dans tous les cas, aucun matériel ne devra être retourné sans l'accord préalable de LACOUR CONCEPT SAS.

Dans le cas de non-disponibilité de l'élément défectueux, il sera réalisé un échange standard ou un prêt d'un élément similaire de gamme égale ou supérieure sous un délai de 48H ouvrables conformément à la législation en vigueur.

Il est à rappeler que le(s) matériel(s) prêt(s) par LACOUR CONCEPT SAS en attendant une solution technique plus appropriée reste(nt) la propriété de LACOUR CONCEPT SAS. En conséquence, le CLIENT ne pourra nantir, céder, louer, prêter à quelque titre que ce soit le(s) dit(s) matériel(s).

Le matériel remplacé par LACOUR CONCEPT SAS dans le cadre d'un échange standard devient propriété pleine du CLIENT si celui-ci est l'acquéreur du matériel ou propriété du loueur dans le cadre d'une location et celui récupéré par LACOUR CONCEPT SAS devient sa propriété.

La durée de résolution du problème dépendra de la ou des difficulté(s) technique(s) rencontrée(s).

Le coût des appels téléphoniques au service d'assistance est à la charge du CLIENT qui ne pourra en aucun cas en obtenir le remboursement et ce quelle que soit la durée, la fréquence ou la cause de l'appel.

### Article 4 - LIMITES ET EXCLUSIONS DE LA MAINTENANCE

LACOUR CONCEPT SAS ne pourra s'acquitter des obligations qui lui incombent par les présentes, et en assumer les responsabilités induites, que si, notamment, les conditions non exhaustives suivantes sont remplies et que pendant l'exécution du contrat, le client s'oblige à ses frais à :

- 4.1 - Permettre un libre accès des techniciens LACOUR CONCEPT SAS en cas de nécessité et d'assurer que chaque intervention puisse être effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur.
- 4.2 - Mettre à la disposition du technicien LACOUR CONCEPT SAS les moyens nécessaires lui permettant l'exécution de la maintenance, l'accès à son centre

technique au moyen d'un poste téléphonique et la fourniture de courant électrique.

4.3 - Mettre en place préalablement à chaque opération de maintenance, toutes les procédures nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques et prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

Le client est le seul responsable des données enregistrées et des résultats obtenus.

Les présentes conditions ne comprennent pas la restitution des programmes d'applications ne provenant pas de la société LACOUR CONCEPT SAS, ni les sauvegardes des fichiers correspondants.

LACOUR CONCEPT SAS peut néanmoins fournir ce service après un accord écrit du CLIENT, si disponibilité des supports magnétiques originaux de sauvegarde. Ceci fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

4.4 - Ne pas laisser effectuer des réparations ou interventions de quelque nature que ce soit, sur l'équipement, par un service technique non-habilité par LACOUR CONCEPT SAS.

4.5 - Sont expressément exclues de la maintenance, les prestations suivantes :

- La réparation de dommages, avaries, pannes ou désordres dus à un environnement physique, géographique ou technique non conforme aux instructions et spécifications du constructeur des équipements ou résultat du non-respect des normes et réglementations applicables notamment en matière de sécurité, d'un accident (y compris incendie et dégât des eaux), d'une mauvaise installation ou utilisation, d'une négligence du client, d'une défaillance même momentanée dans la fourniture d'énergie électrique.
- L'intervention sur les matériels ne figurant pas dans la liste des équipements.
- La modification technique des équipements.
- Le déménagement, la réinstallation, la fourniture et l'installation d'accessoires, le remplacement des éléments consommables, la peinture et le nettoyage des équipements.
- Pour les consommables, les prestations prévues au contrat ne comprennent ni les opérations de nettoyage de l'imprimante, ni la fourniture et le remplacement des sous-ensembles définis comme consommables par le constructeur tels que notamment : tambour, toner, élément de sensibilisation du tambour, élément de fixation de l'encre, tête d'imprimante, batteries, etc. Lorsque ceux-ci doivent être changés au terme de leur durée de vie prévue par le constructeur, la prestation fait l'objet d'une facturation supplémentaire. Les prestations périodiques de maintenance préventive telles que définies par le constructeur ainsi que la fourniture des kits d'entretien correspondants font l'objet d'une facturation supplémentaire.

### Article 5 - RESPONSABILITE

5.1 - La responsabilité de LACOUR CONCEPT au titre des conditions est strictement limitée au bon fonctionnement du matériel échangé en cas de panne matérielle.

5.2 - LACOUR CONCEPT SAS ne sera en aucun cas tenue responsable en cas de préjudice subi par le CLIENT et résultant d'une inexécution par le CLIENT de ses obligations. Le CLIENT ne saurait inquiéter LACOUR CONCEPT SAS en cas de non respect de sa part des consignes d'utilisation et de fonctionnement données par LACOUR CONCEPT SAS et notamment des règles définies à l'article 4 ci-dessus. Il appartient au CLIENT de se conformer aux indications données et de constituer les sauvegardes préconisées, à la périodicité préconisée (sauvegarde journalière).

5.3 - Les parties ne seront pas responsable en cas de Force Majeur. Au sens des conditions générales, la force majeure s'entend de tout événement extérieur échappant au contrôle raisonnable de l'une des parties et ne résultant pas de sa faute ou de sa négligence, et notamment les incendies, l'état de guerre déclaré ou non, les grèves de toutes natures, les inondations, les calamités naturelles, les troubles civils, les actes de terrorisme.

5.4 - Le client déclare faire son affaire personnelle de l'assurance du matériel vendu, dans le cadre d'une assurance de responsabilité civile d'exploitation.

5.5 - VIRUS informatique, Ver, Cheval de Troie, Spyware, Adware : LACOUR CONCEPT SAS met en garde le client contre ce problème majeur qui a pour effet la destruction de données aboutissant à un blocage du système informatique. Des outils ANTIVIRUS, Antispyware sont fortement conseillés et proposés par LACOUR CONCEPT SAS. Ces outils, dans la plupart des cas, éradiqueront les virus transmis par les connexions ou par supports magnétiques (disquettes, CD ROM, ...). Ne pouvant garantir ce résultat, LACOUR CONCEPT SAS ne pourra être tenu pour responsable d'une détérioration éventuelle, ceci même en cas de fourniture par elle-même des outils ANTIVIRUS.

### Article 6 - SECRET PROFESSIONNEL

Pendant la durée d'application des présentes et 1 an après la fin ou la résiliation de celles-ci, chaque partie considérera et traitera comme confidentiels tous les documents, programmes et informations qui lui seront communiqués dans le cadre de l'exécution de la maintenance.

Les informations ne pourront être communiquées à des tiers par la partie qui les aura reçues.

### Article 7 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 - Les prestations de maintenance effectuées par LACOUR CONCEPT SAS au titre du contrat sont payées sous la forme de redevances forfaitaires stipulées dans le devis / bon de commande signé par le CLIENT.

7.2 - Les redevances sont payables à l'échéance et d'avance selon la fréquence définie dans le devis / bon de commande signé. Le délai de règlement est de 30 jours net.

7.3 - En cas de non-paiement à l'échéance, toute somme due fera courir de plein droit des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal majoré. Sans préjudice des dispositions de résiliation dans le cas ou le défaut de règlement excéderait 30 jours, et après mise en demeure non satisfaite d'exécuter dans un délai de 15 jours, adressée par une lettre recommandée avec accusé de réception, LACOUR CONCEPT SAS pourra suspendre de plein droit et sans formalité tout dépannage et intervention, le montant du contrat restant avec sa majoration, intégralement exigible et payable.

7.4 - En cas de dénonciation du service de maintenance dans les conditions prévues dans l'article 7 DUREE, le client s'engage à régler le solde éventuel des prestations de maintenance effectuées jusqu'à la date de la prochaine échéance.

7.5 - La redevance est forfaitaire et soumise à la règle du prorata temporis. Les redevances de maintenance sont révisibles chaque année au 1er janvier ou à la date anniversaire du contrat selon la formule suivante :

$$R = R0(0,90(S/S0) + 0,10(PSDC / PSDCO))$$

Dans laquelle :

R représente le montant révisé

R0 représente le montant initial

PSDC et S représentent respectivement l'indice du coût des produits et services divers de l'électronique et l'indice du coût de la main d'oeuvre des industries mécaniques, publiés au B.O.C.C. et connus à la date de révision du tarif.

PSDCO et S0 sont les mêmes indices, de trois mois antérieurs à la proposition de base.

#### **Article 8 - DUREE**

Le service de maintenance tel que défini dans le devis / bon de commande et dans les conditions générales expirera au terme de 36 mois maximum à compter de la date d'établissement de la première facture et n'est pas renouvelable.

#### **Article 9 - RESILIATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

##### **9.1 Résiliation**

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de quinze jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat nonobstant tous dommages et intérêts ou remboursement auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de règlement amiable, de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, de suspension provisoire des poursuites, de faillite ou de procédures similaires, le présent contrat sera résilié automatiquement, sans notification, à compter de la décision du tribunal compétent.

##### **9.2 Modification des conditions générales**

LACOUR CONCEPT SAS pourra réactualiser les conditions générales en cas de nécessité (modification de la législation, etc.) et avertira le client ou l'utilisateur par lettre simple ou autre moyen de communication.

#### **Article 10 - CESSION.**

Le Contrat est conclu intuitu personae.

En conséquence, il ne pourra être cédé ou transféré par l'une des Parties, même en cas de cession d'actifs ou d'actions ou de changement de contrôle direct ou indirect de sa société, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie. A défaut d'accord, le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis par l'autre Partie.

#### **ARTICLE 11 - INVALIDITE PARTIELLE**

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

#### **Article 12 - ATTRIBUTION DES COMPETENCES**

En cas de litige relatif aux présentes conditions, les parties s'engagent dans un premier temps à trouver une solution amiable aux problèmes soulevés.

Tout litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat sera soumis exclusivement au Tribunal de Commerce de BOURGES, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure de référé.