

Conditions générales de vente et prestations de services aux entreprises et professionnels

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les prestations de services et ventes de matériels conclues par la Société TRILOG, ci-après dénommée "le prestataire" auprès des clients professionnels, ci-après dénommés "le client", quelle que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, sur lesquelles les présentes Conditions Générales de Vente prévalent, et concernent :

- La vente de matériel informatique (réseau, PC, écran, ...) et logiciels,
- la location de matériels informatiques avec option d'achat,
- La vente de prestations de services de maintenance informatique et de dépannage, notamment par hotline,
- la formation dans le domaine informatique,
- La sauvegarde externalisée de données.

Elles ne s'appliquent pas :

- aux prestations portant sur les matériels d'alimentation statique qui font l'objet de conditions générales spécifiques
- aux contrats de location financières, auxquels seules sont applicables les conditions générales de location de l'organisme de financement.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent éventuellement être complétées et/ou modifiées par des clauses particulières, figurant notamment dans le devis, l'offre acceptée et/ ou le contrat convenu avec le Client.

Les Conditions Générales sont consultables en permanence sur le site Internet de la société TRILOG. Elles sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur sur le site à la date de la demande du Client (date du devis ou date de la commande en cas de prestations sans devis). Pour les contrats à exécution successive, les mises à jour des conditions générales de vente sont opposables au client dès lors qu'elles ont été portées à sa connaissance par tout moyen écrit, notamment lors de la conclusion d'un nouveau contrat.

Dès lors qu'il adresse une commande à TRILOG le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager ou tous pouvoirs lui permettant d'engager la société, et déclare adhérer sans restriction ni réserve aux présentes Conditions Générales.

ARTICLE 2 : COMMANDE

Les ventes de matériel, logiciels et prestations ne sont parfaites qu'après acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par le Prestataire, matérialisée par l'acceptation par le Client du devis définitif ou de l'offre définitive émis(e) par TRILOG.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, quinze (15) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des prestations de services commandées, après signature par le Client d'un nouveau devis spécifique et ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. A défaut d'acompte, une somme correspondant à 30 % du montant TTC de la facture totale sera acquise au Prestataire, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

ARTICLE 3 – DUREE DES CONTRATS

Les contrats de location de matériels informatiques sont conclus pour la durée indiquée au contrat de location conclu avec le fournisseur et l'organisme de financement,

Les contrats de vente de prestations de services de maintenance et de dépannage de matériel informatique, notamment par hotline prennent effet le jour de l'installation du matériel commandé ou de réalisation de l'audit du matériel conservé par le Client pour une durée d'un (1) an renouvelable par tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties trois (3) mois avant la date d'échéance par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les contrats de sauvegarde externalisée de données prennent effet le jour de l'installation du logiciel de sauvegarde de données pour une durée d'un (1) an renouvelable par tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des parties trois (3) mois avant la date d'échéance par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les contrats de suivi et de télémaintenance de logiciels, autres que ceux relatifs à la sauvegarde de données, sont conclus pour une durée indéterminée et sont résiliables par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de six (6) mois.

ARTICLE 4 - TARIFS

Les produits et services proposés par TRILOG sont fournis aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par le Prestataire et accepté par le Client.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

ARTICLE 5 – MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client selon les conditions prévues au devis et/ ou sur l'offre acceptée par le Client.

S'agissant des ventes de matériels, un acompte correspondant à 30 % du prix total des produits commandés est exigé lors de la passation de la commande. Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la livraison des matériels. Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la livraison des matériels si le Client ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités ci-dessus indiquées.

En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalités aucune ni mise en demeure préalable.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours ou la fourniture des prestations et de diminuer ou d'annuler les éventuelles remises accordées au Client.

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

Aucun escompte ne sera pratiqué pour paiement comptant, ou dans un délai inférieur à celui figurant aux présentes Conditions Générales de Vente, ou sur la facture émise par le Prestataire.

ARTICLE 6 - CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des matériels vendus par le Prestataire 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.

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation de biens, les commandes en cours seront automatiquement annulées, et le Prestataire se réserve le droit de revendiquer les biens vendus non réglés.

La présente clause n'empêche pas que les risques des biens vendus soient transférés au Client dès leur livraison à celui-ci.

A compter de la livraison, le Client est constitué dépositaire et gardien des biens vendus et doit les assurer.

Dans le cas de non-paiement, et à moins que le Prestataire ne préfère demander l'exécution pleine et entière de la vente, ce dernier se réserve le droit de résilier la vente après mise-en-demeure et de revendiquer les matériels livrés, les frais de retour restant à la charge du Client et les versements effectués étant acquis au Prestataire à titre de clause pénale.

ARTICLE 7 – MODALITES DE LIVRAISON DES MATERIELS ET DE FOURNITURE DES PRESTATIONS

7.1 – Délais

Les délais de livraison des matériels et/ou d'exécution des prestations sont communiqués à titre indicatif par le Prestataire après acceptation du devis par le Client.

Ces délais ne constituent pas des délais de rigueur et le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de livraison ou d'exécution. Tout retard de livraison ou d'exécution ne peut donner lieu à aucune pénalité ou indemnité, ni motiver l'annulation de la commande ou la résiliation de la vente.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison ou de l'exécution de la prestation imputable au Client, notamment en cas de non-respect des règles de paiement, ou en cas de force majeure.

7.2 - Livraison des matériels

La livraison sera effectuée au lieu indiqué dans le devis. Les matériels sont réputés livrés dès leur mise à disposition du Client dans les locaux du Prestataire, les matériels voyageant aux risques et périls du Client et à ses frais exclusifs.

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des biens vendus lors de la livraison en présence du livreur. A défaut de réserves expressément formulées par écrit par le Client sur le bon de livraison, les produits délivrés par le Prestataire seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

Sans préjudice des dispositions à prendre par le Client lors de la livraison, toute réclamation, quelle qu'en soit la nature, portant sur les matériels livrés ne sera admise par le Prestataire que si elle est effectuée par écrit, en lettre recommandée avec AR, dans les trois jours de la réception des biens. Il appartient alors au Client de fournir toutes les justifications quant à la réalité des vices ou des anomalies constatés.

Aucun retour de bien vendu ne pourra être effectué par le Client sans l'accord exprès et préalable du Prestataire.

Le retour s'effectuera par remise à notre livreur au moment de la livraison ou à l'occasion d'une livraison ultérieure, à défaut par le Client à ses frais. Les contestations relatives aux biens intransportables doivent faire l'objet d'une mention par notre livreur sur le bon de livraison.

Lorsqu'après contrôle un vice est effectivement constaté par le Prestataire, le Client ne pourra demander au Prestataire que le remplacement des pièces non-conformes à nos frais, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité ou à la résolution de la commande.

La réclamation effectuée par le Client dans les conditions et selon les modalités décrites par le présent article ne suspend pas le paiement par le Client des matériels concernés.

7.3 – Fourniture des prestations

Le contenu, les modalités et les conditions d'exécution des prestations de services seront détaillées dans le devis établi par TRILOG et accepté par le Client préalablement à toute intervention.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des prestations, celles-ci seront réputées conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de huit (8) jours à compter de la fourniture des prestations pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais, les prestations fournies dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

7.4 Interventions techniques

Le Prestataire peut être amené à intervenir techniquement sur les serveurs pour fournir les prestations commandées, mettre fin à un dysfonctionnement technique ou procéder à une opération de maintenance. Les prestations d'assistance technique sont assurées du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00. Les interventions effectuées par le Prestataire en dehors des heures susvisées sont des astreintes non incluses dans le contrat de prestations et qui font l'objet d'une facturation différente de celle prévue au contrat.

Le Prestataire s'engage à prendre en compte les incidents dans un délai raisonnable pendant les horaires de service. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter une réponse à la requête du Client sous 24 heures ouvrées.

Dans le cadre d'une intervention technique nécessitant l'intervention préalable d'un autre professionnel, notamment un électricien, le Client devra le faire intervenir sur sa seule initiative et sous sa responsabilité. La responsabilité de la société TRILOG ne pourra être engagée si le délai d'intervention du professionnel entraîne un retard dans l'exécution de sa propre prestation.

7.5 Logiciels

Mises à jour

Les nouvelles versions et mises à jour éventuelles des logiciels ne sont pas comprises dans le devis. Elles pourront être commandées auprès de TRILOG, après acceptation préalable d'un nouveau devis.

TRILOG est d'ores et déjà autorisée par le Client à intervenir de sa propre initiative sur les logiciels, sans avertissement préalable, soit en raison de la détection d'une anomalie, soit en cas de modification de l'environnement légal ou règlementaire.

Licence d'utilisation

Les droits d'auteur des logiciels sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

Le Client s'engage à utiliser chaque logiciel conformément aux dispositions des présentes conditions générales et aux prescriptions d'utilisation contenues dans la documentation remise au Client, et pour les seuls besoins du Client nommément désigné au contrat. Toute utilisation non expressément autorisée par TRILOG ou l'éditeur du logiciel est illicite, conformément à l'article L.122-4 du Code de la propriété intellectuelle.

Il est interdit au Client, et sans que cette liste soit exhaustive, de procéder notamment à :

- Toute reproduction par quelque moyen que ce soit des logiciels et de la documentation,
- Toute représentation, diffusion, ou commercialisation des logiciels, que ce soit à titre onéreux ou gratuit,
- Toute forme d'utilisation des logiciels de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un logiciel similaire équivalent ou de substitution,
- Toute adaptation, modification, arrangement des logiciels pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau ;
- Toute transcription directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langages des logiciels ainsi que leur modification même partielle en vue notamment d'une utilisation sur tout autre produit.

Le droit d'utilisation est accordé pour la version des logiciels disponibles à la date d'entrée en vigueur du contrat, ainsi que pour toutes les mises à jour et nouvelles versions, dans les formes prescrites au paragraphe "Mises à jour" ci-dessus.

Le droit d'utilisation des logiciels est intransmissible et inaliénable et n'a pas pour conséquence de transférer des droits patrimoniaux et moraux y attachés.

ARTICLE 8 – PRESTATION DE SAUVEGARDE EXTERNALISEE DE DONNEES

TRILOG offre à son Client un accès à un serveur de données via Internet. Un service de stockage et de restauration de données, sauvegardées par le Client, par l'intermédiaire de son prestataire la société Kiwi Back Up (44917956300050 - 40, rue Victor Schoelcher 68200 Mulhouse).

TRILOG et Kiwi Back Up n'exercent aucun contrôle ni surveillance sur les fichiers qui lui sont confiés, lesquels demeurent la propriété du Client et restent confidentiels.

La solution de sauvegarde proposée par TRILOG par l'intermédiaire de Kiwi Back Up est conforme à la législation française en vigueur. TRILOG décline toute responsabilité dans l'hypothèse où la solution de sauvegarde de données ne respecterait pas la législation du pays d'utilisation autre que la France.

La sauvegarde de données est effectuée uniquement pour le compte du Client qui souscrit une option de sauvegarde externalisée des données.

Le Client détermine seul et sous sa seule responsabilité les données à sauvegarder. Il en fournit la liste au Prestataire.

Le client est tenu d'informer la société TRILOG de toute modification de l'emplacement des données à sauvegarder. A défaut, la responsabilité de la société TRILOG ne pourra être engagée en cas de défaillance de la sauvegarde.

Le Client s'engage à ce que les données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers. La Société n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client.

La sauvegarde individualisée permet une restitution ou une restauration sélective d'une ou plusieurs données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète du serveur. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données figurant sur cette liste pourront être restaurées ou restituées.

Le service ne peut être activé sans les prérequis suivants :

- un serveur
- une ligne Internet fiable et un débit suffisant.

La maintenance du système pourra nécessiter des interventions à distance ou sur place. Le Client s'engage à laisser libre accès aux préposés de TRILOG à l'ensemble de son installation informatique. Toute intervention consécutive à une panne qui ne relèverait pas des prestations que la société TRILOG s'est engagée à fournir sera facturée au Client en supplément.

Le Client doit veiller à la protection et au bon fonctionnement de ses matériels informatiques et des connexions permettant la sauvegarde. La Société décline toute responsabilité si la sauvegarde est empêchée par la détérioration ou le dysfonctionnement des matériels du Client ou tout élément extérieur indépendant de sa volonté (sinistre, panne électrique, connexion impossible etc.....) et ce, pendant toute la durée du dysfonctionnement ou de l'incident.

Le Client doit donc veiller à ce que les matériels et pré requis ci-dessus listés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde fixé par les parties.

Le Client s'engage à garantir la Société des conséquences (dommages, frais de procédure etc....) de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre la Société et tirée de la nature ou du contenu des données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, TRILOG pourra mettre les données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par TRILOG seront alors refacturés au Client.

La restitution des données interviendra sous 24 heures ouvrées sur simple demande écrite du Client adressée à TRILOG. Si la restitution implique une restauration des données directement sur le serveur par une intervention sur place, et si le client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur le serveur concerné par le sinistre auprès de TRILOG, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le Client. Le Client reconnaît et accepte que les données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant sa demande de restauration. Les données enregistrées par le Client sur son serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restituées ou restaurées, ce que le Client reconnaît et accepte.

ARTICLE 9 – MAINTENANCE

TRILOG s'engage, dans les conditions ci-après définies, à effectuer un diagnostic de tout matériel défectueux faisant l'objet d'un contrat de maintenance. Il sera procédé à la réparation ou, le cas échéant au remplacement du seul matériel sous garanti.

TRILOG intervient en 24 heures ouvrées à compter de la réception de l'appel du Client pendant les horaires de permanence téléphonique mentionnés à l'article 7.4 pour signaler la panne à réparer. TRILOG ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le Client et en tout état de cause pour un retard supérieur à 48 heures. Lors de son intervention, TRILOG conseillera au client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le Client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par TRILOG dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraisons de ses fournisseurs et /ou de la complexité de la panne. Lors de son intervention, la société indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel. Ce délai ne pourra qu'être indicatif et le client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard.

En cas de panne du matériel garantie non résolue dans les 48h ouvrables, il sera prêté un matériel permettant au client de continuer son activité. Il ne sera cependant pas procédé à la réinstallation des logiciels spécifiques non indispensables à l'activité du client.

Le Client aura la garde des produits et matériels qui lui seront prêtés avec toutes les conséquences de droit qui en découlent. Il devra notamment les assurer contre tout risque de perte, vol, ou dégradation, et les utiliser conformément aux instructions d'utilisations. A défaut pour le Client de restituer ces matériels dans l'état qui lui avaient été confiés, TRILOG serait fondée à lui réclamer le prix nécessaire pour leur remplacement ou leur réparation.

Sont exclus de la prestation de maintenance :

- Les matériels non désignés au contrat ;
- Les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur, d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même ;
- la réalisation sur le matériel de modifications techniques par le Client lui-même ou des tiers ;
- la réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur ;
- la réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique
- le remplacement des consommables (cartouches, têtes d'impression...) ; et des kits de maintenance constructeur ;
- les pannes résultant d'un virus ;
- la mise à jour et l'assistance des logiciels ;
- le changement des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de la Société fera l'objet d'un devis et d'une facturation distincte.

Le Client n'ayant pas souscrit un contrat de sauvegarde externalisée de données devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses données et programmes, avant toute intervention de la société TRILOG.

La société n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde de ses données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client. Sauf faute caractérisée, TRILOG ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des données qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.

ARTICLE 10 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à donner accès au Prestataire à toutes les informations jugées nécessaires par ce dernier pour assurer les prestations commandées. Tout retard dans la communication desdits éléments reporterait d'autant la date de livraison ou d'exécution des prestations, sans que ce retard ne puisse être imputé au Prestataire.

Le Client a connaissance que les modalités de fourniture des prestations pourront faire l'objet d'ajustements en cours d'exécution afin de permettre au Prestataire de mener à bien sa mission.

Le Client a connaissance que les modules informatiques mis en place par le Prestataire pourront faire l'objet de mises à jour indispensables à leur utilisation.

Le Client assume l'entière responsabilité concernant : l'adéquation des progiciels à ses besoins, la qualification et la compétence de son personnel, l'ensemble des obligations lui incombant au titre de la sauvegarde et de l'archivage de ses données.

En cas de perte ou vol des matériels mis à disposition par TRILOG, le Client devra immédiatement informer TRILOG afin de suspendre l'usage impropre du service. Le client notifiera l'événement de perte ou de vol à TRILOG par lettre recommandée avec accusé de réception en y joignant la plainte déposée auprès des autorités compétentes. Le Client devra remplacer aussitôt le matériel perdu ou volé, et à ses frais : l'immobilisation ou la disparition de ceux-ci ne donnant droit à aucune suspension ou réduction dans le paiement des prestations.

La location ou la mise à disposition des matériels ne confère aucun droit de propriété sur ceux-ci et le Client doit veiller à leur entretien et à leur conservation au sens de l'article 1242 du Code civil. A cette fin, le Client s'oblige à souscrire une police d'assurance le garantissant des risques de détérioration, destruction ou disparition, notamment en cas de bris perte ou vol, vandalisme, incendie ou explosion. Le paiement des loyers ou des redevances ne pourra en aucun cas être différé ou interrompu à ce titre.

Les accessoires et consommables (batterie, bloc d'alimentation, bobines, adaptateur USB, prises et câbles etc...) ne sont couverts ni par la garantie ni par la « Maintenance ».

ARTICLE 11 – GARANTIE ET LIMITATION DE RESPONSABILITE

11.1 Conditions générales

Le Prestataire garantit le Client contre tout défaut de conformité des matériels et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fabrication des matériels et les rendant impropres à leur usage, à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client, pendant la durée indiquée sur le devis, le bon de commande et le bon de livraison.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de leur découverte.

Il est expressément convenu qu'après l'expiration de ce délai de 10 jours l'acheteur ne pourra invoquer la non-conformité des produits, ni opposer celle-ci en demande reconventionnelle pour se défendre à l'occasion d'une action en recouvrement de créance engagée par notre société.

A défaut du respect de ces conditions, la responsabilité de notre société vis-à-vis de l'acheteur, à raison d'un vice caché, ne pourra être mise en cause.

11.2 Matériels

Le Prestataire remplacera ou fera réparer les matériels ou pièces sous garantie jugés défectueux. Cette garantie couvre également les frais de main d'œuvre.

La garantie sur site, si elle est contractée, comprend l'unité centrale et l'écran, pièces, main d'œuvre et déplacements compris, sauf exclusion particulière prévue sur le devis ou l'offre acceptée. En cas de panne du matériel garanti non résolue sous 48 heures ouvrées, le Prestataire s'engage à prêter au Client un matériel permettant à ce dernier de poursuivre son activité. Il ne sera cependant pas procédé à la réinstallation des logiciels spécifiques non indispensables à l'activité du client.

La garantie ne s'applique pas aux consommables et ne s'appliquera pas en cas d'utilisation anormale ou non conforme aux usages du matériel.

Le remplacement des matériels ou pièces défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.

Les défauts ou détériorations des matériels livrés consécutifs à des conditions anormales de stockage et/ou de conservation et/ou d'utilisation chez le Client ne pourront ouvrir droit à la garantie due par le Prestataire.

Est exclu de cette garantie tout dysfonctionnement qui trouverait son origine dans la fourniture d'une prestation ou d'une intervention effectuée par une tierce partie.

11.3 Prestations

Le Prestataire garantit que sa prestation est fournie avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requise, et exclut toute autre garantie non stipulée explicitement. Il est soumis à une obligation de moyens

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, les services jugés défectueux.

La garantie du Prestataire est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des prestations. Est exclu de cette garantie tout dysfonctionnement qui trouverait son origine dans la fourniture d'une prestation ou d'une intervention effectuée par une tierce partie ou dans l'utilisation de consommables compatibles.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages de quelque nature que ce soit subis par le Client ou des tiers et résultant directement ou indirectement d'une de ses prestations ou l'utilisation d'un de ses logiciels, notamment la perte de données ou toute perte financière résultant de son utilisation ou de l'impossibilité de l'utiliser.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle, pour tous travaux, modifications, réalisations effectués à partir de tout élément de toutes sortes fournis par le Client tels que textes, photographies, logos, images, graphisme dont il n'aurait pas la propriété exclusive.

Dans le cas où la responsabilité du Prestataire se trouverait engagée par suite d'un défaut de respect de ses obligations, que ce soit sur une base contractuelle, extracontractuelle, ou pour toute autre raison, sa responsabilité est limitée aux dommages directs subis par le Client. Les frais d'expertise éventuels seront supportés par moitié entre le Client et le Prestataire.

Le Prestataire ne sera en aucun cas tenu d'indemniser d'éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, résultant :

- d'une utilisation non-conforme au but de tout logiciel, service, ou prestation
- de l'utilisation de consommables compatibles
- de tout cas de force majeure, notamment la foudre, le dysfonctionnement des moyens de télécommunication ou la rupture de la fourniture d'énergie
- de tout fait qui peut être démontré comme se situant hors du champ des responsabilités du Prestataire

11.4 Sauvegarde de données

Pour les clients ayant contracté le service de sauvegarde de données, la société TRILOG s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer au mieux la sauvegarde des données. L'engagement de TRILOG consiste exclusivement en la mise à disposition du service, à l'exclusion de toute garantie de résultat quant au choix des données sauvegardées par le Client.

Dans tous les cas, TRILOG n'aura aucune obligation à l'égard du Client, notamment en cas de dysfonctionnement ou de difficultés de toute nature susceptibles de survenir au niveau des équipements, réseaux, manipulation ou logiciels du client.

Les choix techniques d'intervention, les manipulations à distance, les données transmises, etc. sont de la responsabilité exclusive du Client qui déclare avoir été informé suffisamment des procédures techniques et de sécurité que comporte le système notamment en matière de fiabilité des données transmises.

De même, TRILOG n'assume aucune responsabilité quant à la qualité technique des réseaux de communication utilisés pour les liaisons. La maintenance des moyens informatiques et de télécommunication permettant l'accès au service reste entièrement à la charge du client qui reconnaît avoir été suffisamment informé de la configuration nécessaire et des modalités liées à l'utilisation du service.

Si une connexion ou un transfert programmé n'a pas eu lieu, une alerte est envoyée à l'adresse email fournie par le Client. Le Client est seul responsable de la suite qu'il souhaite donner à ces messages d'alerte, ainsi que du bon fonctionnement et de la mise à jour de l'adresse email fournie. La responsabilité de la société TRILOG ne pourra être engagée en cas de défaillance du système de sauvegarde si le Client ne l'a pas informé de la réception du message d'alerte susvisé ou de son changement d'adresse email ou de tout dysfonctionnement sur l'adresse fournie.

La responsabilité de TRILOG ne pourra pas être engagée en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation définies par TRILOG ou en cas de force majeure ou de faits indépendants de la volonté de TRILOG (notamment en cas de défaillance électrique d'interruption du réseau, de défaillance du matériel de réception ou de la ligne du Client, de manque de fiabilité de la transmission des données sur réseau ou de tout autre préjudice subi de ce fait par le client).

La force majeure entraîne, pendant la durée de sa survenance, la suspension des obligations nées du présent contrat. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (tel que pertes de bénéfices, pertes de commandes, troubles commerciaux quelconques), ou toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un dommage indirect et n'ouvre pas droit à réparation par TRILOG, même si cette dernière a été avisée de la possibilité de survenances de tels préjudices.

Dans le cas où la responsabilité de TRILOG serait retenue, il est expressément convenu que le total des indemnités qui seraient mises à sa charge, toutes causes confondues, ne pourrait pas dépasser le montant annuel du prix de l'abonnement.

ARTICLE 12 - RESILIATION

En cas de manquement par le Client à l'une de ses obligations essentielles, notamment en cas de non-paiement du prix, le Prestataire sera autorisé trente (30) jours après une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec AR restée sans effet, à résilier de plein droit le contrat par simple envoi d'une Lettre Recommandée avec AR, nonobstant le droit de demander réparation du préjudice subi. Le contrat prendra alors fin à la date d'envoi de cette dernière Lettre Recommandée.

Le Client devra s'acquitter de l'ensemble des sommes restant dues jusqu'à la fin de la période contractuelle. Tout acompte éventuel restera acquis au Prestataire à titre de première indemnité, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Est considéré comme événement de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la société TRILOG. Ainsi à titre d'exemple sont considéré comme événement de force majeure ou cas fortuit, les grèves partielles ou totales, internes ou externes à l'entreprises, le lock-out, les intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restriction gouvernementale ou légale, modification légale ou réglementaire des formes de commercialisation.

ARTICLE 15 - CONFIDENTIALITE

Toutes les informations échangées entre le Client et le Prestataire ou dont ils auraient connaissance à l'occasion de la préparation et de l'exécution du contrat, quel que soit leur support, présentent un caractère strictement confidentiel. Chacune des parties s'engage à les protéger et à ne pas les divulguer à des tiers sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du contrat et pendant les 5 ans suivant sa cessation.

ARTICLE 16 – TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement Européen sur la protection des données (UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018).

Le Prestataire a la qualité de sous-traitant au sens dudit règlement européen. Il est autorisé à sauvegarder pour le compte du Client les données à caractère personnel pour fournir les prestations de services de maintenance informatique, de dépannage, d'assistance et de sauvegarde pendant toute la durée du contrat. L'effacement des données ne pourra être sollicité pendant la durée d'exécution des prestations confiées à TRILOG. La nature des opérations réalisées sur les données, la ou les finalités du traitement, les données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées sont mentionnées en annexe du devis ou aux conditions particulières du contrat.

Toutes les prestations fournies par TRILOG sont soumises aux dispositions dudit règlement, dont les clauses particulières applicables sont annexées aux présentes conditions générales.

ARTICLE 17 – DISPOSITIONS DIVERSES

17.1 Sous-traitance

Le Client autorise expressément le Prestataire à avoir recours, sans formalité préalable, à des partenaires pour tout ou partie de l'exécution des commandes.

17.2 Non-débauchage

Le Client s'engage pendant toute la durée du contrat et 12 mois après la fin de celui-ci, à ne pas démarcher, recruter, ni faire travailler directement ou indirectement un membre du personnel du Prestataire, sauf autorisation écrite et préalable de ce dernier.

17.3 Références commerciales

Le Client autorise expressément le Prestataire à faire figurer son nom et son logo dans ses références commerciales communiquées au public sur tout support, sauf refus expressément notifié du Client.

17.4 Incessibilité

Le contrat de vente ou de prestations ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, à titre gratuit ou onéreux, à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Prestataire. Le Prestataire se réserve la possibilité de céder le bénéfice du contrat à toute personne morale qui reprendra l'intégralité des obligations contractées au profit du Client.

ARTICLE 18 – DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française et soumises à la juridiction exclusive des tribunaux français. Tout différend relatif aux présentes Conditions Générales de Vente sera soumis à la médiation avant toute saisine du juge. Le médiateur sera désigné par le centre de médiation commerciale de GRENOBLE sis 1, Place André Malraux à GRENOBLE saisi à la requête de la partie la plus diligente. Le médiateur dispose d'un délai de 3 mois à compter de sa désignation pour mener à bien sa mission. Les parties peuvent décider de proroger ce délai d'un commun accord. Aucune saisine du juge ne pourra avoir lieu avant son expiration, si ce n'est de l'accord exprès des deux

parties. Celles-ci s'engagent à collaborer de bonne foi avec le médiateur. Le médiateur a pour mission d'assister les parties afin qu'elles règlent amiablement leur différend. Le médiateur entend à cette fin chaque partie, ainsi que toute personne dont il jugerait devoir recueillir les observations. Il peut solliciter la communication de tout document utile à sa mission. Le médiateur est tenu au secret.

En cas d'échec de la médiation, aucune des informations échangées entre les parties ne pourra être utilisées contre l'autre. La rémunération du médiateur est supportée à part égale par les deux parties.

En cas d'échec de la médiation, tout différend relatif aux présentes conditions sera tranché par le Tribunal de Commerce de GRENOBLE, même en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 19 – RENONCIATION

Le fait pour TRILOG de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

ARTICLE 20 - CLAUSES CONTRACTUELLES DE SOUS-TRAITANCE EN APPLICATION DU REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

20.1. OBJET

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société TRILOG, ci-après dénommée le "sous-traitant", s'engage à effectuer pour le compte de son Client, ci-après dénommé le "responsable de traitement", les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après "le règlement sur la protection des données").

20.2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir tout matériel et prestations dans le domaine informatique.

Nature des opérations réalisées sur les données : déplacements et transfert de données,

Finalités du traitement : installation, réparation et maintenance de matériel et logiciels servant notamment à l'exploitation, au transfert et au stockage de données, formation des utilisateurs desdits matériels et logiciels,

Type de données à caractère personnel traitées : noms, prénoms, dates et lieux de naissance, adresses postales et courriels, coordonnées téléphoniques et informations médicales,

Type de personne concernées : clients, personnels du client, patients et fournisseurs du client

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes : liste et emplacement de données à transférer ou sauvegarder.

20.3. DUREE DU CONTRAT

Les présentes clauses s'appliquent durant toute la durée du contrat conclu entre la société TRILOG et son client.

Les présentes clauses seront reconduites dans les mêmes conditions que le contrat auquel elles sont attachées.

20.4. OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

TRILOG s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour les seules finalités faisant l'objet de la sous-traitance,
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si la société TRILOG considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données, elle en informe immédiatement le Client. En outre si TRILOG est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale, en vertu du droit de l'union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, TRILOG doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données.
6. Sous-traitance

Le sous-traitant en la personne de TRILOG, peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après le "sous-traitant ultérieur") pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

8. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

A cet effet, lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client, sous réserve que ce dernier ait fourni au sous-traitant une adresse email valide.

9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures après en avoir pris connaissance, par l'envoi d'un message électronique, à l'adresse email fournie par le responsable de traitement. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

10. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement,
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
- une procédure visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Toutes les autres mesures de sécurité relèvent de la seule responsabilité du Client.

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel

13. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen de protection des données.

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement;

- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - . la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel,
 - . des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement,
 - . des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique,
 - . une procédure visant à tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

20.5. OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT

Le responsable de traitement s'engage à :

- Fournir au sous-traitant les données visées au II des présentes clauses;
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant;
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant;
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.