

## I. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales s'appliquent de plein droit à toute prestation des services suivants (liste non-exhaustive) :

- Toutes prestations de services informatiques ou télécoms sur site,
- Toutes prestations de services informatiques ou télécoms à distance,
- Toutes prestations de services informatiques ou télécoms externalisées,
- Toutes prestations de services de sauvegardes à distances,
- Toutes prestations de services d'hébergements,
- Toutes prestations de services d'accès à Internet,
- Toutes prestations de services de téléphonies fixes,
- Toutes prestations de services de téléphonies mobiles,
- Toutes prestations de formations informatiques,
- Toutes ventes de consommables informatiques,
- Toutes ventes de pièces détachées informatiques,
- Toutes ventes de sous-ensembles informatiques,
- Toutes ventes d'ensembles informatiques,
- Toutes locations de sous-ensembles informatiques ou télécoms
- Toutes locations d'ensembles informatiques ou télécoms,

Et plus généralement toute la gamme des services commercialisés par la société ADN SYSTEMES, SARL au capital de 30000€, dont la marque commerciale et l'enseigne sont DIXINFOR, dont le siège social est 106 avenue Gallieni 10300 Sainte Savine, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Troyes, sous le numéro 75024831200035, ci-après « le prestataire ».

DIXINFOR est une marque protégée à l'INPI sous le numéro 12 3 931 337.

La société ADN SYSTEMES est déclarée en tant qu'opérateur télécom fixe et mobile auprès de l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) sous la référence « ADNS ».

La société ADN SYSTEMES dispose d'un établissement secondaire situé 27 boulevard Sout 75012 Paris, immatriculée sous le numéro 750248312 00027.

## II. DOCUMENTS

En plus des documents commerciaux traditionnels (devis, bons de commande, factures), les documents nommés « Rapport d'intervention », « Compte-Rendu d'Intervention Technique (CRIT) » et « Prise en charge en atelier », ci-après nommés « les rapports d'interventions » font aussi office de bon de commande.

## III. OUVERTURE DE COMPTE ET MISE A JOUR DE LA FICHE CLIENT

Lors de la première commande du client, le Prestataire transmet par email au responsable du client un document intitulé « FICHE CLIENT » qui doit être rempli et signé par le dit responsable et retourné au service commercial du prestataire (par email ou par courrier). Ce document est utilisé pour permettre au prestataire de définir les contacts de direction, administratif, comptable et technique du client et de créer les droits et les permissions en conséquence au sein de l'environnement informatique du prestataire (voir paragraphe « PORTAIL CLIENTS »).

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Les informations contenues dans ce document sont utilisées pour créer le compte client dans les outils du prestataire. Les données ainsi collectées ne sont ni cédées, ni vendues à un tiers, ni exploitées pour toutes autres choses que celles convenues.

Le client doit informer le prestataire de tout changement d'interlocuteur(s), dans les meilleurs délais, afin que le prestataire puisse réaliser les modifications adéquates dans ses systèmes (système d'autorisation, de permission, ou de communication).

Une fois par an, le prestataire demande à chaque client de bien vouloir vérifier les données présentes sur sa « FICHE CLIENT » et d'informer le prestataire si des modifications sont nécessaires.

Sauf négociation entre les parties, ou indication sur le bon de commande accepté par le client, le mode de paiement par défaut est le prélèvement automatique par mandat SEPA à quinze jours (15 jours) date de facture.

De ce fait, la fiche client est accompagné d'un mandat de prélèvement SEPA que le client devra compléter et signer, et retourner au prestataire accompagné d'un relevé d'identité bancaire RIB. L'ensemble des documents sont nécessaires à l'ouverture de compte.

## IV. COMMANDE

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande par le prestataire ou à la signature des rapports d'interventions par le client.

Préalablement à cette date, les présentes Conditions Générales ont été mises à la disposition du Client, comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce et L. 113-3 et suivants du Code de la consommation.

Les présentes Conditions Générales ainsi que les diverses Conditions Particulières sont fournies sur simple demande et sont disponibles en permanence sur le site Internet de la société : [www.adn-systemes.fr](http://www.adn-systemes.fr)

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire.

Toute commande, pour être prise en compte, doit être passée par écrit ou communiquée par télécopie, ou par email, ou par email, ou tout moyen technologique équivalent ou autre permettant de s'assurer de la preuve de l'accord contractuel.

L'acceptation de la commande par le Prestataire résulte de la confirmation qu'il l'a bien reçue, en accepte les modalités et confirme les termes par courrier, e-mail ou tout procédé équivalent ; l'établissement et l'envoi de la facture suivront ladite acceptation dans les meilleurs délais.

Toute commande peut être annulée par le client ou modifiée dans son contenu par écrit adressé au Prestataire 8 jours avant le début de la prestation desdits services ou avant l'expédition des produits, de leurs lieux d'expédition au lieu de livraison. Après cette date, toute commande est réputée ferme et définitive.

Toute modification du fait du client peut entraîner une facturation complémentaire et déterminer un nouveau délai de réalisation ou de livraison.

Les offres présentées par le prestataire dans ses documents commerciaux sont valables pendant 15 jours calendaires sauf mention contradictoire mentionnée sur lesdites offres.

Les commandes dont le montant total hors taxes est supérieur ou égale à 500€ (cinq cents euros) font l'objet d'une demande d'acompte systématique. Sauf mention contradictoire mentionnée sur l'offre du prestataire, le montant de l'acompte est de 30% du montant total TTC, pièces, frais et main d'œuvre inclus. Les factures d'acompte sont à régler au comptant et sans escomptes.

Le non-paiement des factures d'acomptes entraîne la suspension de la ou des commandes à laquelle elles sont liées.

Toutes les prestations sur site, à distance ou en atelier, feront l'objet d'un rapport d'intervention mentionnant au moins le nom du client, le nom du contact chez le client ayant demandé la prestation, ses coordonnées postales et téléphoniques, l'identification du matériel concerné, le descriptif des symptômes ou de l'action à mener, le nom du ou des collaborateur(s) du Prestataire en charge de l'intervention, les actions menées, la date et le temps passé. Ces éléments servent de base à la facturation. La signature du client vaut acceptation des éléments qui y figurent et donc des actions menées par le ou les collaborateurs du prestataire. Il ne pourra donc être fait aucune réclamation portant sur ces éléments à l'issue de la prestation.

Pour les interventions sur site ou à distance, l'utilisateur du poste doit impérativement être présent pour énoncer au collaborateur du prestataire toutes les informations utiles et nécessaires à l'identification et à la résolution du problème. Il doit aussi être présent pour réaliser les tests. Ceci vaut pour les prestations de maintenance, mais aussi pour les prestations d'installation. A défaut, Il ne pourra être fait aucune réclamation portant sur ces éléments si l'utilisateur du poste concerné n'est pas présent pour valider le fonctionnement du matériel à l'issue de l'intervention du prestataire.

Pour les interventions sur site ou à distance, l'utilisateur du matériel concerné par la prestation doit réaliser ses tests en présence du technicien ou durant la session de prise de contrôle à distance. Ceci vaut pour les prestations de maintenance, mais aussi pour les prestations d'installation.

Le client pourra mentionner sur les rapports d'interventions, dans l'emplacement qui lui est réservé, toutes les informations qui lui semblent justifiées. Le client devra y notifier des réserves précises. Les mentions du type « sous réserve de bon fonctionnement » ne sont pas acceptées.

Les prestations de réparations en atelier sont assujetties au paiement des frais de diagnostic selon le tarif en vigueur au dépôt du matériel. Aucun matériel ne sera traité en atelier sans que les frais de diagnostic ne soient versés. Le paiement des frais de diagnostic est effectué au dépôt du matériel et n'est pas considéré comme un acompte sur une éventuelle réparation. Les frais de diagnostic correspondent au coût engendré pour la détection de la panne. A l'issue de ce diagnostic :

- Soit le problème est mineur et est résolu durant le temps de diagnostic. Le client pourra alors récupérer son matériel sans coût supplémentaire.
- Soit le problème est plus grave et le prestataire établit un devis de réparation. Le client est informé du coût de la réparation par téléphone, email, courrier postal ou tout autre moyen. En cas de refus de réparation, le matériel sera rendu au client dans l'état dans lequel il a été remis au Prestataire lors de l'entrée en atelier.

Dans tous les cas, une facture sera transmise au Client à la restitution du matériel.

Les commandes de pièces détachées spécifiques nécessitent le règlement à la commande de ces pièces. Le règlement à la commande sera perçue toutes taxes comprises et frais de livraison inclus.

Les pièces détachées commandées par un Client, sans que celui-ci n'ait fait réaliser un diagnostic du matériel par le personnel technique du prestataire ou dont il souhaite faire procéder à la pose par un personnel autre que celui du prestataire, ne seront ni reprises ni échangées à l'exception du fait qu'elles soient défectueuses à leur livraison, et que le client puisse en faire la preuve. Dans ce dernier cas, les pièces détachées seront reprises ou échangées par le prestataire uniquement si son fournisseur s'acquitte de la même obligation.

Le délai de livraison indiqué sur les offres présentées par le prestataire est fourni à titre indicatif et ne représente pas un engagement contractuel. Aucune commande ne pourra être annulée au motif du retard de livraison initialement mentionné.

Dans l'éventualité où un service ou un produit commandé par le client serait indisponible, le Prestataire s'engage à l'informer par téléphone, télécopie ou courriel dès connaissance de cette indisponibilité. Cette indisponibilité pourra donner lieu soit :

- À l'attribution d'un avoir d'un montant égal aux sommes perçues et pouvant être utilisé lors d'une commande ultérieure.
- Au remboursement des sommes perçues.

## V. REALISATION DE LA PRESTATION – DELAI D'EXECUTION

Sauf Conditions Particulières expresses propres à la prestation précisée dans la commande, la réalisation des services s'effectuera à l'adresse du magasin principal du prestataire ou au lieu choisi par le client lors de la commande, dans le délai de 15 jours à compter de la réception par le prestataire d'une commande en bonne et due forme et sous réserve que les matériels éventuellement inclus à la commande soient livrés.

Sauf cas de force majeure, si la prestation à distance n'est pas exécutée sept jours après la date fixée lors de la commande, le client peut dénoncer la commande.

Le client reconnaît qu'il est le seul responsable de ses données informatiques et de leur sauvegarde. Le Client reconnaît disposer de sauvegarde correcte, complète et exploitable de ses données. De ce fait, le prestataire est déchargé de toute responsabilité liée à une éventuelle perte de données, totale ou partielle, liée à une prestation sur site, à distance ou en atelier.

Le Client reconnaît être informé du fait qu'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune unité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmissions inégales et des politiques d'utilisation propres. Ainsi le client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet.

Les durées de prestation mentionnées sur les offres commerciales sont entendues comme un temps estimé à passer. Cette estimation est basée sur les données communiquées par client au moment de l'établissement de l'offre commerciale. A l'issue de la réalisation de la prestation par le collaborateur du prestataire, un contrôle du temps réellement passé est effectué par le service commercial du prestataire afin de valider (arbitrer) le temps passé par le collaborateur technique du prestataire. Si le temps passé est inférieur au temps prévu, la facturation est réajustée en conséquence. Si le temps passé dépasse le temps prévu, et que ce dépassement est uniquement imputable au prestataire, le temps initialement prévu sur l'offre commerciale est facturé. Tout dépassement du temps prévu sur l'offre commerciale lié soit aux demandes complémentaires du client (non prévues au devis) ou à des éléments dont le prestataire n'a ni eu la connaissance ou dont il n'a pas la maîtrise (par exemple : autres prestataires du client, défaillance des installations du client, coupure électrique, coupure d'accès à Internet, lenteur de l'accès à Internet, ...) sera facturé selon le tarif en vigueur.

Le client reconnaît que toute modification d'un environnement informatique (poste, réseau, serveur, accès internet, téléphonie, ...) entraîne, selon la complexité des actions menées, des perturbations plus ou moins importantes dans l'activité des personnels du client. Le prestataire informe le client des éventuelles perturbations à prévoir, sans que celles-ci ne soient exhaustives. De ce fait, il est de la responsabilité du client d'organiser son activité en conséquence. Le client ne pourra pas faire valoir cet argument pour obtenir un dédommagement de la part du prestataire.

Le client reconnaît que toute modification d'un environnement informatique (poste, réseau, serveur, accès internet, téléphonie, ...) peut entraîner des complications qui ne peuvent pas être anticipées ou avoir été prévues par le prestataire avant le début de la prestation. Ces complications peuvent entraîner une augmentation des perturbations telles qu'elles sont mentionnées au paragraphe précédent. De ce fait, le client ne pourra pas faire valoir cet argument pour obtenir un dédommagement de la part du prestataire.

L'installation et/ou la migration des données des applications métier du Client sont de la responsabilité unique des éditeurs/fournisseurs desdites applications. Ces prestations peuvent être facturées par les éditeurs/fournisseurs. Ces frais sont à la charge unique du client qui s'oblige à en payer le prix.

Dans certains cas, l'installation et/ou la migration des données des applications métier du client peuvent être réalisées par le prestataire si les éditeurs/fournisseurs desdites applications métiers mettent à disposition toutes les informations et éléments techniques nécessaires à leurs réalisations. Des accès aux supports techniques desdits éditeurs sont alors nécessaires et obligatoires. Ces accès aux supports techniques peuvent être facturés par les éditeurs. Ces frais sont à la charge unique du client qui s'oblige à en payer le prix afin que le prestataire puisse réaliser les actions à mener dans les meilleures conditions. Dans le cas contraire, le prestataire se réserve le droit de ne pas effectuer la migration des applications concernées sans que le client ne puisse faire valoir cet argument pour obtenir un dédommagement de la part du prestataire.

Les éditeurs d'applications métier sont seuls responsables de leurs logiciels et des données qu'ils contiennent. De ce fait, quelle que soit la situation, le prestataire ne pourra pas être mis en cause en cas de défaillance de celles-ci.

Le délai de livraison ou réalisation est donné à titre indicatif et sans garantie.

Le délai contractuel est suspendu de plein droit par tout événement indépendant de la volonté du prestataire et ayant pour conséquence de retarder la réalisation de la prestation.

En outre, le Prestataire ne procédera à la réalisation des prestations dans le délai contractuel que si le client a exécuté l'ensemble de ses obligations et notamment son obligation de paiement du prix des prestations, à l'égard du prestataire.

Le dépassement du délai contractuel de réalisation des prestations ne peut donner lieu à aucune retenue ou indemnité.

Sauf événement indépendant de la volonté du prestataire et qui retarderait la prestation ou inexécution, par le client, de ses propres obligations, y compris au titre de commandes précédentes ou concomitantes, dont celle de payer le prix, le client peut dénoncer le contrat si la prestation n'est pas exécutée 15 jours après une mise en demeure demeurée infructueuse.

Dans ce cas, la dénonciation de la commande intervient exclusivement par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Tout envoi de lettre simple, de télécopie ou de courriel demeure sans effet à cet égard.

La commande est, en ce cas, considérée comme annulée à la réception, par le prestataire, de la lettre recommandée par laquelle le client l'informe de sa décision, si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

De convention expresse entre les parties, les résultats de la prestation seront en la pleine maîtrise du client, à compter du paiement intégral de la prestation et le client pourra en disposer comme il l'entend. Le Prestataire, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

De convention expresse entre les parties, la propriété du résultat de la prestation, réalisée en application du présent contrat, est attribuée au client. A cette fin, et tant que de besoin, le prestataire transfère au client tous les droits sur le résultat de la prestation.

Le prestataire livrera les produits commandés à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de sa commande ou à un point relais, voire au magasin principal, à défaut d'accord particulier à cet égard.

Les risques du bien commandé sont supportés par le client à compter de ladite livraison.

Les délais indiqués sur le bon de commande et ou sur les documents commerciaux du

prestataire sont des délais moyens habituels et correspondent aux délais de traitement d'expédition (tel que mentionné sur lesdits documents).

Le délai indiqué est en outre de plein droit suspendu par tout événement indépendant du contrôle du prestataire et ayant pour conséquence de retarder la livraison.

En toute hypothèse, la livraison dans le délai ne peut intervenir que si le client est à jour de toutes ses obligations et notamment de paiement à l'égard du prestataire.

En cas de ventes successives, faute de paiement d'une échéance, les autres livraisons peuvent être suspendues jusqu'à ce que le paiement intervienne du solde dû.

En cas de commande concomitante de plusieurs produits, dont les délais d'expédition pourraient être différents, le délai d'expédition de commande sera basé sur le délai le plus long. Le prestataire pourra fractionner les expéditions si nécessaire, seuls les produits expédiés étant alors débités.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement, lequel incombe au transporteur exclusivement.

Le client est tenu informé du suivi de sa commande par téléphone, email, télécopie ou tout moyen technologique équivalent. Il peut contacter, si nécessaire, le service commercial pour toute question relative au suivi de sa commande, par email adressé à [adv@adn-systemes.fr](mailto:adv@adn-systemes.fr) ou par téléphone au siège social du prestataire.

En cas de paiement par chèque, la commande ne sera traitée qu'après encaissement du chèque. En conséquence, les délais applicables dans ce cas sont ceux au jour de l'encaissement du chèque et peuvent donc être modifiés par rapport à ceux mentionnés au jour de la passation de la commande.

## VI. AUTRES PRESTATIONS

### A. PRESTATIONS DE SERVICES EXTERNALISES

Le Prestataire commercialise des services externalisés, appelés aussi « logiciel en tant que service » (« SAAS, Software As A Service » en anglais), « Cloud Computing » (« Informatique en nuage » en français), ou « Fournisseur de service d'application » (« ASP, Application Service Provider » en anglais). Ces prestations spécifiques font l'objet de « Conditions Particulières liées à l'abonnement et l'utilisation des services externalisés ».

Le Prestataire commercialise aussi un service de sauvegarde à distance. Ces prestations spécifiques font l'objet de « Conditions Particulières liées à l'abonnement et l'utilisation des services de sauvegardes à distance ».

Ces conditions particulières sont accessibles à tout moment sur le site Internet du prestataire à l'adresse <https://www.adn-systemes.fr>

### B. OPERATEUR TELECOMS FIXE ET MOBILE

Le prestataire a une activité d'opérateur télécoms fixe et mobile déclarée auprès de l'autorité de régulation des communications électronique et des postes (ARCEP). Dans le cadre de cette activité, le prestataire commercialise des offres d'accès à Internet, de téléphonie fixe et mobile. Ces prestations spécifiques font l'objet de conditions particulières intitulées « Conditions Particulières liées à l'abonnement et l'utilisation des services télécoms ».

Ces conditions particulières sont accessibles à tout moment sur le site Internet du prestataire à l'adresse <https://www.adn-systemes.fr>

### C. CONTRATS DE PRESTATIONS OU DE SERVICES

Le prestataire commercialise des contrats d'assistance et de maintenance matériels et logiciels. Ces prestations spécifiques font l'objet de contrat de prestation signé par les parties auquel s'appliquent les présentes Conditions Générales et dont la liste des matériels couverts est annexée audit contrat.

Le Prestataire commercialise aussi des offres de prestations nommées « Crédit-Temps » est basé sur le fonctionnement des cartes prépayées. Ces prestations spécifiques font l'objet de « Conditions Particulières liées à la souscription des heures prépayées « Crédit-Temps » ».

Ces conditions particulières sont accessibles à tout moment sur le site Internet du prestataire à l'adresse <https://www.adn-systemes.fr>

### D. INVENTAIRE AUTOMATISE

Au travers de son portail client, le prestataire commercialise une solution d'inventaire automatisé de parc informatique.

Le client peut souscrire à ce service sous réserve d'avoir adhéré préalablement à un contrat de prestations ou de services.

Le fonctionnement de l'inventaire automatisé requiert le déploiement d'un logiciel sur le matériel à inventorier et que ledit matériel dispose d'un accès à Internet. Ces deux éléments sont indispensables au fonctionnement du système d'inventaire.

L'inventaire est effectué une fois par 24h et collecte, entre autres, les données techniques, telles que la liste des composants du matériel, les numéros de série, la liste des logiciels et les clés d'installation, sans que cette liste soit exhaustive.

Aucune donnée personnelle au sens de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés n'est collectée par la solution d'inventaire.

La méthodologie et les éléments d'inventaire sont communiqués au client qui en fait la demande écrite. Le Client est informé que la communication entre l'agent, installé sur le ou les poste(s) du Client, et les serveurs du prestataire s'effectue de manière sécurisée et authentifiée. Les paramètres d'authentification et d'identification sont uniques pour chaque client.

### E. SUPERVISION / MONITORING

Le prestataire commercialise une solution de supervision informatique, appelée aussi monitoring, et permettant la surveillance des équipements informatiques et télécoms d'un client, des statistiques et des remontées d'alerte.

Ce service spécifique fait l'objet de « Conditions Particulières liées à la souscription à la solution de supervision ».

Ces conditions particulières sont accessibles à tout moment sur le site Internet du prestataire à l'adresse <https://www.adn-systemes.fr>

## VII. PROBLEMES DE LIVRAISON

Le client devra notifier au transporteur, lequel sera exclusivement responsable, et au prestataire, toutes réserves sur le produit livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert...) dans les 3 jours suivant la réception du produit. Puis, si le consommateur remplit les conditions d'échange ou remboursement précitées, il pourra en bénéficier.

Dans tous les cas, le client doit impérativement effectuer des réserves précises auprès du transporteur au moment même de la remise du colis, voire refuser le colis en indiquant un motif précis pour les réserves. Les mentions « sous réserve de bon fonctionnement » ou « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur juridique et ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

Le délai indiqué est en outre de plein droit suspendu par tout événement indépendant du contrôle du prestataire et ayant pour conséquence de retarder la livraison.

En toute hypothèse, la livraison dans le délai ne peut intervenir que si le client est à jour de toutes ses obligations et notamment de paiement à l'égard du prestataire.

En cas de ventes successives, faute de paiement d'une échéance, les autres livraisons peuvent être suspendues jusqu'à ce que paiement intervienne du solde dû.

En cas de défaut d'exécution du contrat par le prestataire résultant de l'indisponibilité du bien commandé, le prestataire pourra proposer de fournir un bien d'une qualité et d'un prix équivalents.

Le client peut toutefois, en ce cas, se rétracter après l'information donnée par le prestataire et retourner, le cas échéant, les biens livrés aux frais de ce dernier.

Les frais et les risques liés à l'opération de livraison des produits sont à la charge exclusive du prestataire.

A compter de la livraison, les risques des produits sont transférés au client.

## VIII. RECEPTION

Le Client doit vérifier à la réception la conformité des produits livrés aux produits commandés et l'absence de vice apparent.

Si aucune réclamation ni réserve n'est formulée à ce titre par le Client par écrit dans le délai de 3 jours à compter de la réception des produits, lesdits produits ne pourront plus être ni repris ni échangés, en application des dispositions de l'article 1642 du Code civil.

Dans tous les cas, le client doit impérativement effectuer des réserves précises auprès du transporteur au moment même de la remise du colis, voire refuser le colis en indiquant un motif précis pour les réserves. Les mentions « sous réserve de bon fonctionnement » ou « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur juridique et ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

En cas de vice apparent ou de non-conformité des produits livrés à ceux commandés relevés par le client au jour de la réception, le prestataire s'oblige au remplacement des produits livrés par des produits neufs et identiques à la commande ou, en cas d'indisponibilité, par des produits équivalents.

Les frais occasionnés par la reprise et la livraison des nouveaux produits sont à la charge exclusive du prestataire.

Le client ayant choisi une livraison au magasin principal du prestataire ou en point relais, prendra réception des produits commandés dans le délai de 5 jours à compter de la réception de l'avis de mise à disposition adressé par le prestataire.

Passé ce délai, le prestataire pourra de plein droit résoudre la vente, si bon lui semble, sans mise en demeure préalable, en application des dispositions de l'article 1657 du Code civil.

## IX. OBLIGATIONS DU CLIENT

Avant toute commande, le Client prend connaissance des présentes Conditions Générales annexées aux offres commerciales.

Le Client s'assure préalablement à la commande que les prestations sont susceptibles de répondre à ses attentes, notamment en consultant les documents décrivant lesdites prestations.

Il se renseignera notamment sur les capacités des matériels et sur la compatibilité des logiciels.

Le client doit informer sans délai le prestataire du caractère éventuellement inadéquat du service proposé, notamment lorsque celui-ci ne correspond pas à ses besoins, toute prestation commandée et dont la réalisation a commencé donnant toutefois lieu à paiement de 50% du montant total de la commande.

Toute réclamation sur la conformité du service fourni adressée au prestataire plus de 10 jours après sa complète réalisation ne peut donner lieu à aucune indemnisation.

Le client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du prestataire et des tiers, notamment en s'abstenant d'exploiter à titre professionnel le résultat de la prestation fournie. Le prestataire se réserve le droit de refuser d'exécuter toute ou partie de la prestation s'il estime que les droits de propriétés intellectuelles de lui-même ou d'un tiers ne sont pas respectés sans que cela ne puisse ouvrir le droit à aucune retenue ou indemnité.

Le client s'engage à fournir au prestataire pour les éléments nécessaires à la bonne réalisation

de l'intervention (mots de passe, support d'installation, licence et clé de licence valide, symptômes de panne ...).

Le client est informé que les prestations liées aux logiciels métiers peuvent nécessiter l'accès au support technique des éditeurs desdits logiciels métiers. Le Client s'oblige donc à fournir au prestataire toutes informations contractuelles entre lui et les éditeurs desdits logiciels métiers permettant au prestataire d'avoir accès et de bénéficier du support technique des éditeurs. Si le client ne bénéficie d'aucun contrat de support avec les éditeurs des applications métiers, il s'oblige à prendre à sa charge le coût d'accès à ces supports sans pouvoir faire valoir une quelconque indemnité ou retenue au prestataire. L'accès au support technique des éditeurs des logiciels métiers est donc à la charge intégrale et unique du client.

Le client s'engage à informer, dans un délai raisonnable, ses éditeurs de logiciels métiers des prestations commandées afin de s'assurer de la disponibilité des équipes de support technique des éditeurs. Le client s'assurera que les prestations proposées ne présentent aucun problème de compatibilité avec ses logiciels métiers. Le client pourra à cet effet fournir à ses éditeurs toutes les informations techniques fournies par le Prestataire. Le cas échéant, à la demande du client, le prestataire pourra fournir aux éditeurs les informations techniques complémentaires nécessaires.

Les dysfonctionnements des applications métiers par suite des prestations réalisées par le prestataire, qu'elles soient réalisées avec ou sans le support technique des éditeurs, ne peuvent entrer dans le cadre de la garantie du prestataire. Seuls les éditeurs desdits logiciels métiers sont responsables du bon fonctionnement desdites applications. Les prestations complémentaires nécessaires à la résolution de ces problèmes pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire sans que le client puisse faire valoir la garantie sur les prestations du prestataire.

Tout retard pris sur la réalisation de la prestation imputable au manquement du client, ou des éditeurs de ses logiciels métier, pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire auprès du client qui s'y oblige.

## X. PRESTATION NULLE

Le terme « prestation nulle » définit la situation du fait qu'un collaborateur du prestataire se présente chez un client pour lequel un rendez-vous est convenu, mais que celui-ci ne peut honorer sans que le collaborateur du prestataire, ou le prestataire lui-même, ne soit prévenu suffisamment tôt.

Dans ce cas de figure, le prestataire se réserve le droit de facturer au client le montant des frais de déplacement et le temps perdu par le collaborateur.

Un avis de passage est alors laissé au Client (soit auprès d'un collaborateur, soit dans la boîte aux lettres du client).

## XI. PORTAIL CLIENTS

Le prestataire met à disposition de ses clients, une interface de support en ligne, appelée aussi « Portail Clients » et permettant, entre autres choses, d'effectuer des demandes d'interventions et de suivre leur avancement.

L'accès à l'interface est fourni gratuitement aux clients. Le portail clients est accessible à l'adresse : <https://portail.adn-systemes.fr>

Le portail clients permet, entre autres, et en fonction des droits et permissions :

- De télécharger la version originale des factures numériques,
- D'obtenir le détail de ses consommations télécoms (data ou voix)
- De suivre les contrats d'abonnements,
- De suivre les contrats de prestations,
- De suivre les commandes en cours,
- De suivre les demandes des prestations.

Si le client rencontre des difficultés dans l'usage du portail clients, il peut contacter les services d'assistances techniques du prestataire pour l'assister. Cette assistance n'est alors pas facturée.

## XII. SUIVI DES PRESTATIONS

Le prestataire utilise un outil de gestion du suivi des prestations. Toute prestation de maintenance ou d'installation fait l'objet d'une demande de prestation (« DIT », Demande d'Intervention Technique) dans cet outil. Le client peut créer et suivre la prise en compte de sa demande, et suivre l'évolution du traitement, dont les comptes rendus d'intervention technique (CRIT) par le biais du portail clients accessible à l'adresse : <https://portail.adn-systemes.fr>

Les collaborateurs du prestataire disposent d'outils tactiles (smartphone, tablette, ...) compatibles avec la technologie de dématérialisation inclus dans l'outil de suivi des prestations utilisé par le Prestataire. Les techniciens remplissent leur rapport d'intervention de façon dématérialisée, signent et font signer le client sur ce support.

Le client peut refuser la dématérialisation du rapport d'intervention. Le technicien est alors en droit, sans que le client ne s'y oppose, de demander l'impression, sur les équipements du client, du rapport d'intervention préétabli sur la tablette, en vue de la signature par les deux parties, et transmis par le moyen technologique le plus adapté à la situation.

De façon à éviter qu'un même problème donne lieu à plusieurs appels, ce qui aurait pour effet de submerger inutilement les services techniques du prestataire, le client désignera les personnes habilitées à saisir le service d'assistance par le biais de la « FICHE CLIENT ». Le prestataire se réserve le droit de ne pas répondre à toute personne autre que celle(s) ainsi désignée(s) par le client.

## XIII. RESERVE DE PROPRIETE

Les produits sont vendus sous réserve de propriété. Conformément aux dispositions de la Loi du 12/5/1980 et de la Loi du 25/1/1985 modifiée le 10/6/1994, le Prestataire se réserve expressément la propriété des produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix des ventes, frais et accessoires. Toutefois, les risques sont transférés comme indiqué supra au client dès livraison des marchandises. A défaut de paiement par l'acheteur d'une seule fraction du prix aux échéances convenues, la vente sera résolue de plein droit 8 jours après mise en demeure

par simple lettre RAR demeurée infructueuse ; en pareille hypothèse, le prestataire reprendra les marchandises si bon lui semble et les sommes versées par le client resteront acquises au titre de dommages-intérêts, sans préjudice de toute demande en restitution des sommes reçues par l'acheteur en paiement de leur prix suite à une revente.

Pour se prévaloir de ladite clause, le vendeur fera connaître sa volonté formelle à l'acheteur ou son mandataire judiciaire en cas de procédure collective de se voir restituer les marchandises par simple lettre RAR.

Les chèques et lettres de change ne sont considérés comme des paiements qu'à compter de leur encaissement effectif. Jusqu'à cette date, la clause réserve de propriété conserve son plein effet.

Ces dispositions ne font pas obstacle comme indiqué supra au transfert, dès livraison, des risques des produits vendus.

L'acheteur s'engage jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate des produits par le vendeur, à ne pas transformer ni incorporer lesdits produits, ni à les revendre ou les mettre en gage.

#### **XIV. CONDITIONS FINANCIERES – PAIEMENT**

Les sommes versées dès signature d'un bon de commande sont un acompte conformément à la loi, le contrat étant conclu définitivement.

##### **A. PRIX**

Sauf Conditions Particulières expresses propres aux services commandés, les prix des services commandés sont ceux figurant sur le bon de commande. Les prix sont, à cette date, fermes et définitifs.

Les prix sont exprimés en euros et stipulés hors taxes, frais de livraison inclus, emballage compris. Des frais de port additionnels peuvent être ajoutés sur la commande en cas de commande urgente ou spécifique en fonction des impératifs du client. Le montant total des prestations toutes taxes comprises est indiqué sur les devis, factures et avoirs.

La main d'œuvre horaire est facturée en UT (Unité de Temps). Une (1) UT équivaut à un quart d'heure. De ce fait, la main d'œuvre est facturée à l'UT entamé, et donc au quart d'heure entamé.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix des services à tout moment.

##### **B. MODALITES DE PAIEMENT**

Les commandes supérieures ou égales au montant de 500€ (cinq cents euros) hors taxes sont assujetties au versement d'un acompte au moins égal à 30% du montant total de la vente toutes taxes comprises. La demande d'acompte est adressée par le prestataire au client par le biais d'une facture d'acompte. La commande n'est honorée par le prestataire qu'après réception du paiement de la facture d'acompte.

Les commandes de pièces détachées spécifiques sont assujetties au paiement à la commande des pièces détachées toutes taxes comprises et hors prestations éventuelles liées.

Les frais de diagnostic en atelier sont dus au dépôt du matériel. Aucun matériel ne sera traité sans que les frais de diagnostic ne soient perçus par le Prestataire.

L'ordre de paiement effectué par carte bancaire ne peut être annulé. Dès lors, le paiement de la commande par le client est irrévocable, sans préjudice pour le client d'exercer son droit de rétractation ou d'annulation ultérieure de la commande.

Le paiement des factures s'effectue, sauf indication contradictoire sur la facture, par prélèvement automatique par mandat SEPA à 15 jours date de facture. Sauf accord écrit entre le client et le prestataire, aucune modalité de paiement, autre que celle prévue par la loi, n'est accordée pour le règlement des factures. Aucun escompte pour règlement comptant n'est accordé.

En aucun cas, les paiements qui sont dus au prestataire ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part du Prestataire.

Tout paiement qui est fait au prestataire s'impute sur les sommes dues quelle que soit la cause, en commençant par celles dont l'exigibilité est la plus ancienne.

Sauf autres modalités prévues expressément par les Conditions Particulières, le prix de vente est payable, à 15 jours date de facture par prélèvement automatique SEPA.

Tout rejet de prélèvement donnera lieu, au profit du prestataire, à l'octroi d'une indemnité financière compensatoire de 45€ HT et fera l'objet d'une facture de frais de rejet au client qui s'y oblige.

Tout dépassement d'échéance donnera lieu, au profit du prestataire, à l'octroi d'une indemnité financière compensatoire calculée sur la base de 10 (dix) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et fera l'objet d'une facturation de pénalités de retard au client qui s'y oblige.

Conformément aux articles L441-3 et L441-6 du Code de Commerce, tout débiteur payant une facture en retard devra verser à son créancier une indemnité forfaitaire de 40 euros au titre de la compensation des frais de recouvrement. Cette indemnité est due dès le premier jour de retard. Cette indemnité est due pour chaque facture en retard.

A défaut de tout paiement du prix à son échéance, le Prestataire pourra de plein droit résoudre la vente, 10 jours après une mise en demeure restée sans effet, sans préjudice de tous dommages-intérêts susceptibles d'être demandés par le Prestataire.

##### **C. FACTURATION**

Les factures établies par le prestataire sont émises au format électronique uniquement sous la forme d'un document PDF signé numériquement.

Conformément à la réglementation française concernant les factures au format numérique et pour garantir l'authenticité de la facture électronique, les outils informatiques du prestataire génèrent des factures au format de fichier PDF et les signent numériquement par l'intermédiaire

d'un certificat électronique qualifié. La facture électronique est ensuite mise à disposition du client via le portail client afin d'assurer la traçabilité de cette dernière.

Lorsqu'une facture électronique est mise à disposition du client sur le portail clients, un email est envoyé au client à l'adresse prévue à cet effet, et complétée par le client sur sa « FICHE CLIENT ». Le client se connecte au portail clients avec les identifiants adaptés pour récupérer sa facture.

Les factures établies par le prestataire comportent les mentions exigées par la réglementation en vigueur.

Le client peut consulter sa facture avec n'importe quel logiciel capable d'éditer un fichier au format PDF. La majorité des navigateurs Internet dispose de cette capacité.

Le client pourra demander l'impression de son exemplaire de la facture sur papier. Le prestataire pourra alors facturer cette impression au titre de la contribution environnementale. Le Client pourra demander l'envoi de ladite facture par voie postale. Le prestataire pourra alors facturer les frais d'envois postaux au client qui s'y oblige.

#### **XV. ANNULATION – RETRACTATION - RECLAMATIONS**

Lorsque la commande est conclue par l'utilisation d'une ou plusieurs techniques de communication à distance, le Client dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de l'acceptation de l'offre par le Client.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, lorsque l'exécution de la fourniture de services a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs.

##### **A. MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION**

Le client peut exercer, dans le délai susvisé, son droit de rétractation en adressant une lettre à l'adresse du siège social de la société mentionnée au paragraphe 1 des présentes Conditions Générales ou en adressant un courriel de rétractation à l'adresse email suivante : [adv@adn-systemes.fr](mailto:adv@adn-systemes.fr). Un email accusant réception de cette notification de l'exercice du droit de rétractation est envoyé au client.

##### **B. RECLAMATIONS – SERVICE APRES-VENTE**

Le client peut adresser toute réclamation au siège social de la société dont l'adresse est mentionnée au paragraphe 1 des présentes Conditions Générales.

#### **XVI. GARANTIE**

Les produits et services vendus sont couverts par la garantie légale des vices cachés, au sens de l'article 1641 du Code civil.

Ledit article dispose : "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".

Les prestations techniques sont garanties deux mois après leurs réalisations (même symptômes, même cause). La date présente sur le rapport d'intervention fait foi.

Les produits vendus neufs sont couverts par la garantie du constructeur. En aucun cas la garantie sur les prestations techniques ne pourra être utilisée pour combler un manque de la garantie dudit constructeur. Dans ce cas, la prestation assurée par le prestataire pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

Les produits vendus d'occasion sont couverts par la garantie du prestataire. La durée de la garantie est variable d'un produit à l'autre et celle-ci est précisée sur la facture de vente. En cas d'absence de cette indication, les produits vendus d'occasion sont garantis 8 jours.

#### **XVII. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Le client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel du Prestataire.

Le client se porte fort de l'application de cette interdiction aux autres sociétés du groupe auquel il appartient.

En cas d'infraction aux dispositions de la présente clause, le client sera tenu de payer à l'autre partie, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 12 mois (douze mois) du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée des frais de recrutement d'un remplaçant.

#### **XVIII. SUSPENSION – RESILIATION**

##### **A. SUSPENSION DU SERVICE A TITRE DE SANCTION**

En cas d'inexécution par le Client de l'une des obligations prévues par les présentes Conditions Générales et notamment de son obligation de payer le prix convenu, le Prestataire pourra, après envoi d'une lettre ou d'un courriel de mise en demeure de respecter les termes des présentes Conditions Générales demeuré sans effet pendant 10 jours à compter de son envoi, suspendre la fourniture du service, sans que celui-ci ne puisse réclamer aucune restitution ou diminution du prix à ce titre.

En l'absence de régularisation par le client et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, le prestataire se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par le prestataire sera à la charge du client.

Le client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité au prestataire, du fait

de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

#### **B. RESILIATION ANTICIPEE A TITRE DE SANCTION**

Si le Client ne respecte pas l'une des obligations des présentes Conditions Générales, par sa propre faute ou négligence, le Prestataire peut résilier le contrat, 30 jours après une mise en demeure, adressée par lettre recommandée ou par courriel, de mettre un terme au manquement, non suivie d'effet.

Le client restera redevable des sommes dues au prestataire, majorées des frais de résiliation liés aux engagements éventuels du service.

#### **XIX. CESSIION ET SOUS-TRAITANCE**

Le Client peut céder à un tiers à quelque titre, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, le contrat ou l'un quelconque des droits et/ou obligations de celui-ci, notamment dans le cadre d'une cession de son fonds de commerce ou d'entreprise.

Il est tenu d'en informer le Prestataire dans les meilleurs délais.

Le Prestataire peut confier à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

#### **XX. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer les Clients, par voie de notification individuelle. Les contrats en cours sont alors soumis aux Conditions Générales ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées.

La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée de ce fait.

#### **XXI. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

En application de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant en envoyant un courrier au siège de la société dont l'adresse est précisée à l'article premier des présentes Conditions Générales ou en envoyant un email à [dpo@adn-systemes.fr](mailto:dpo@adn-systemes.fr)

L'ensemble de ces données permet au Prestataire d'offrir entre autres des services personnalisés, comme l'envoi par email ou courrier d'offres spéciales. Si le Client ne souhaite pas bénéficier de ces offres, il peut simplement en informer le Prestataire par email ou par courrier. Le prestataire s'appuie sur les informations fournies par le client pour ajuster les permissions et les accès aux informations du client par le personnel dudit client.

Une déclaration simplifiée a été réalisée auprès de la CNIL sous la référence PF&0519475X concernant le traitement des fichiers prospects/clients.

Dans le cadre de ses prestations, le prestataire agit en qualité de sous-traitant des données à caractère personnel au sens du règlement européen sur la protection des données (RGPD). Le client agit en qualité de responsable du traitement. Le prestataire agit conformément aux instructions du client.

Le Prestataire reconnaît que le client est susceptible d'exercer une activité réglementée et que les données qu'il traite pour le compte du client doivent faire l'objet d'une attention toute particulière. Une violation des règles de protection des données à caractère personnel pourrait occasionner un préjudice important tant pour client que pour les personnes concernées.

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du traitement qui lui est confié
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du 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.

Il appartient au client d'établir la mention d'information à destination des personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### **XXII. FORCE MAJEURE**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si la force majeure devait perdurer plus de trois mois, il pourrait être mis fin au présent Contrat par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation puisse être considérée comme fautive. La résiliation, dans une telle hypothèse, devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet à la date de réception de ladite lettre.

#### **XXIII. DISPOSITIONS DIVERSES**

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant des présentes Conditions Générales, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations et les parties s'engagent à négocier de bonne foi des dispositions de remplacement.

Les titres et sous-titres figurant dans les Conditions Particulières, et les présentes Conditions Générales, et plus généralement dans l'ensemble des documents constituant les conditions de vente, sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous-titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du Contrat.

Le fait pour une partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du Contrat ou d'en tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun

cas être interprétée comme une renonciation par cette partie à exercer les droits qu'elle détient au titre dudit Contrat. Le fait pour une partie de tolérer une inexécution ou une exécution imparfaite du Contrat ou plus généralement de tolérer tout acte, abstention ou omission de l'autre partie non conforme aux dispositions du Contrat ne saurait conférer un droit quelconque à la partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

Le Contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenus antérieurement ayant pu exister ou exister entre les parties.

#### **XXIV. DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT - LITIGES**

Les contrats entre le Prestataire et le Client, régis notamment par les présentes Conditions Générales, sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation étatique. En cas de rédaction des présentes Conditions Générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

En cas de désaccord persistant sur l'application ou l'interprétation de ces Conditions Générales et à défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis au tribunal de commerce de Troyes (10 – Aube).

#### **XXV. DEFINITIONS**

TCP/IP : signifie "Transmission Control Protocol / Internet Protocol". Protocole utilisé sur le réseau Internet pour transmettre des données entre deux machines.

Fait à  
Le

**Nom, qualité et signature (et paraphe sur chaque page).  
Mention « lu et approuvé, bon pour accord »  
Cachet de l'entreprise**