

Conditions Générales de Ventes

Ventes de matériel, services ou prestations

INFORMATIONS SUR LE DOCUMENT

Informations sur le document			
Date du document :	08/07/2023	Auteur du document	Luc Berthaud
Date d'impression :	29/02/2024	Version du document	4
Date de création :	02/02/2007	Auteur de la version	Luc Berthaud
Numéro du document	CG2018060099	Nom fichier	CG2018060099-04

TABLE DES MATIERES

Informations sur le document.....	1
Historique du document.....	2
Définitions.....	4
Article 1. Objet et Suprématie	5
Article 2. Commandes et Contrats	5
2.1 Commande.....	5
2.2 Départ du contrat.....	5
2.3 Durée du contrat.....	5
2.4 Rupture anticipé de contrat.....	5
Article 3. Prix	6
3.1 Conditions de paiement.....	6
3.2 Fonction du retard et défaut de paiement	6
Article 4. Livraison	6
Article 5. Responsabilité/Force majeure.....	6
Article 6. NULLITE	7
Article 7. RGPD	7
7.1 Préambule.....	7
7.2 Votre compte.....	7
7.3 Cas des logins/mots de passes confiés	8
7.4 Données de connexion.....	8
7.5 Sécurité.....	8
7.6 Droit d'accès et correction	9
Article 8. Reserve de propriété.....	9
8.1 Principe	9
8.2 Clause de propriété intellectuelle.....	9
8.3 Autorisation de revente.....	9
8.4 Autorisation de transformer	9
8.5 Fourniture de logiciels tiers.....	9
Article 9. Garantie	10
Article 10. Responsabilité sur les services.....	10
Article 11. Confidentialité.....	11
Article 12. Non-sollicitation	11
Article 13. Attribution de juridiction	11
Article 14. La traçabilité BLCONSEILS.....	11
14.1 Carnet de Santé informatique.....	11
14.2 La surveillance des systèmes.....	11
14.3 Extensibilité à vos autres prestataires.....	12

DEFINITIONS

Client : Personne morale ou physique qui signe le contrat d'application du service

Contrat : C'est une convention légalement valide dans ses raisons qui lie deux personnes physiques ou morale librement consentantes ayant capacité de contracter sur un objet spécifique et déterminé. Ce contrat peut être borné par la simple réalisation de l'objet défini, borné par une clause temporelle et son éventuel renouvellement. Par définition, un abonnement, est un contrat avec engagement temporel et, sauf dénonciation suivant les clauses applicables, se renouvelle automatiquement par tacite reconduction au terme de la période de l'abonnement ou de la fin d'engagement.

Disponibilité : pourcentage du temps que le service prévu dans le contrat est réellement accessible et utilisable sur une période définie pouvant être par exemple hebdomadaire ou mensuelle.

Fiabilité : fréquence à laquelle le service prévu est retiré ou échoue sur une période définie. On définit par exemple un nombre d'échecs par semaine.

Fonctionnalité : Ensemble de programmes, drivers, module permettant de réaliser une fonction particulière et parfaitement définie. Par exemple : La division est une fonctionnalité.

Temps de résolution (serviceability) : durée du temps disponible qui est perdu entre le moment où la défaillance du service apparaît et le rétablissement du service. Par exemple, le pourcentage d'échecs par semaine ne durant que 30 minutes suivant sa signalisation.

Temps de réponse : délai entre le moment où la demande de service a été effectuée et celui auquel la réponse est obtenue. Il peut être mesuré soit en temps de transfert, soit en temps de cycle.

Satisfaction utilisateur : permet de mesurer la performance perçue par rapport à celles qu'ils attendaient. Elle est le plus souvent appréciée par sondage en utilisant un processus qui se répète et qui change d'orientation au fil du temps.

Panne : Le logiciel ou le matériel ne fonctionne plus. Son critère d'évaluation est la disparition de toute interaction entre la machine ou du logiciel et son environnement.

Dysfonctionnement : Le logiciel ou le matériel continue de fonctionner mais les résultats ou les interactions ne sont pas celles habituellement fournis. Un dysfonctionnement peut toucher tout ou partie d'un appareil ou d'un logiciel.

Logiciel indésirable : Il s'agit de tout logiciel fonctionnant en permanence ou non qui n'a pas été installé volontairement sur une machine. Les résultats de ces logiciels peuvent être multiples allant du pseudo positif au désastre. Sont compris dans ces indésirables, les optimisateurs, les virus, les ransomwares, les malwares, les pop-ups, etc...

Article 1. OBJET ET SUPREMATIE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux relations commerciales que la société BLCONSEILS INFORMATIQUE entretient avec ses clients. Toute dérogation à ces conditions résulte d'un accord contractuel ou de conditions particulières de vente pour certains produits. Toute commande emporte de plein droit l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions et sa renonciation à toutes stipulations qui pourraient être reproduites sur ses propres commandes ou sa propre correspondance sauf dérogation écrite de BLCONSEILS INFORMATIQUE. Le fait pour BLCONSEILS INFORMATIQUE de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque de ces dispositions n'entraîne pas renonciation de BLCONSEILS INFORMATIQUE à ladite disposition que BLCONSEILS INFORMATIQUE reste libre de mettre en œuvre à tout moment.

Article 2. COMMANDES ET CONTRATS

2.1 Commande

Sur toute commande doit être écrit et spécifié clairement l'adresse de livraison, l'adresse de facturation, la date, les références des produits commandés, les prix, les quantités et toute autre information spécifique. En cas de commande reçue de l'acheteur, celle-ci ne sera considérée comme acceptée définitivement et après acceptation écrite de BLCONSEILS INFORMATIQUE. Aucune annulation de commande ne peut intervenir sans l'accord exprès et écrit de BLCONSEILS INFORMATIQUE. En cas d'annulation de la commande de la part de l'acheteur, les acomptes versés par l'acheteur restent acquis au vendeur. Toute annulation de commande, totale ou partielle, demandée par l'acheteur devra être adressée à BLCONSEILS INFORMATIQUE par lettre recommandée avec accusé de réception avant la livraison des services. BLCONSEILS INFORMATIQUE aura la faculté d'accepter ou de refuser l'annulation. Pour cas de force majeure, BLCONSEILS INFORMATIQUE aura la faculté d'annuler tout ou partie d'une commande. Dans ce cas, l'acheteur pourra obtenir le remboursement total ou partiel des paiements éventuellement effectués au titre de ladite commande.

Toute commande demandant ou exigeant une exécution immédiate ne pourra faire l'objet d'une annulation ou l'application d'un quelconque délai de rétractation sur la commande.

2.2 Départ du contrat

La commande acceptée par les parties se transforme en contrat qui réglera la vie de la relation entre les parties.

2.3 Durée du contrat

Le contrat sans reconduction sera réputé « soldé » lorsque les obligations des parties sera remplies, par exemple la livraison du matériel et son paiement.

Les contrats renouvelables, sauf spécifications particulières, le sont par tacites reconductions à l'échéance du contrat. Un préavis de 2 mois devra être respecté avant l'échéance du contrat. Dans le cas d'un contrat renouvelable, le terme du contrat sera alors celui de la fin de l'engagement contractuel une fois le préavis écoulé. Le préavis de rupture commence à la date de la réception par BLCONSEILS INFORMATIQUE du courrier de rupture. Pour éviter tout litige, il est fortement suggéré de formaliser cette fin de contrat par un courrier en recommandé.

2.4 Rupture anticipé de contrat

BLCONSEILS INFORMATIQUE peut de plein droit et sans aucune indemnité d'aucune nature mettre fin à un contrat si celui-ci fait l'objet d'un retard de paiement supérieur à 30 jours après une relance de la part de BLCONSEILS INFORMATIQUE.

Le client peut mettre fin de plein droit et sans respecter le préavis et l'échéance du contrat si BLCONSEILS INFORMATIQUE ne respecte pas ses conditions de livraison, de réalisation ou de moyens pour réaliser le contrat. Cette rupture pourra avoir lieu 30 jours après un courrier décrivant clairement les problèmes de non-correspondance au contrat.

Dans le cas d'une non-livraison de produit physique et qu'aucune solution de remplacement n'a pu être trouvée, BLCONSEILS INFORMATIQUE s'engage à rembourser les sommes versées. Sauf accord contraire, aucune indemnisation supplémentaire ne pourra être demandée à BLCONSEILS INFORMATIQUE à quelques titres que cela soit.

Article 3. PRIX

3.1 Conditions de paiement

Les services sont vendus aux prix en vigueur tels qu'indiqués au barème de prix de BLCONSEILS INFORMATIQUE ou sur le devis fourni à l'acheteur par BLCONSEILS INFORMATIQUE au jour de la commande. Sauf stipulation contraire, les prix sur nos catalogues, prospectus et tarifs peuvent être modifiés sans préavis dans le cadre des réglementations en vigueur. Sauf mention particulière, les prix figurant sur nos accusés de réception de commande sont fermes et non révisables. Toute erreur de facturation devra être signalée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les huit jours de la date de la facture. De convention expresse, seule fait foi la facture numérotée et éditée par BLCONSEILS INFORMATIQUE, quels que soient les documents qui auraient pu être remis préalablement. Après ouverture de compte, toute commande est payable comptant, sauf convention contraire clairement stipulée sur le devis ou la facture. Les prestations facturées annuellement et faisant l'objet d'un règlement mensuel doivent être, sauf accord particulier, être réglés mensuellement entre le 1 et le 10. Afin de pallier tout litige sur un retard de règlement par le client ou pour faciliter les échanges financiers, il peut être proposé de mettre en œuvre un prélèvement automatique de valeur fixe si la commande objet de ce prélèvement est fixe dans le temps. Si à cette commande un complément de même nature faisant l'objet d'un prélèvement, les deux prélèvements peuvent être fusionnés si le client est d'accord, sachant que des frais supplémentaires peuvent être ajoutés si cette fusion est rejetée.

3.2 Fonction du retard et défaut de paiement

Tout dépassement des délais de règlement entraînera la suppression de l'encours et l'arrêt des prestations de services ou des livraisons qui seraient planifiées postérieurement au règlement échu non honoré. A défaut de paiement à l'une des quelconques échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des traites. De plus, à titre de clause pénale et en application des dispositions légales, l'acheteur sera de plein droit redevable d'une pénalité pour retard de paiement, calculée par application à l'intégralité des sommes restant dues d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Lors du premier retard de paiement des frais d'ouverture de dossier seront appliqués pour un montant de 50€. Ce montant peut être actualisé d'année en année et sa valeur sera précisé sur les factures. En cas d'impayé, et huit jours après une mise en demeure adressée par simple lettre recommandée à l'acheteur par BLCONSEILS INFORMATIQUE, BLCONSEILS INFORMATIQUE pourra considérer le présent contrat comme résolu de plein droit et exiger la restitution des marchandises sans qu'il y ait lieu de recourir à une action judiciaire. Dans ce cas, les sommes versées à BLCONSEILS INFORMATIQUE lui resteront acquises à titre d'indemnité. Il en sera de même, sans mise en demeure préalable, en cas d'insolvabilité certaine du débiteur, et notamment de mise en règlement judiciaire ou en liquidation de biens. De convention expresse et sauf report sollicité par l'acheteur et accordée par BLCONSEILS INFORMATIQUE, le défaut de paiement de nos factures à l'échéance fixée entraînera en application de la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992 l'exigibilité de pénalités de retard dont le taux sera égal à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur le jour de la livraison. Dans le cas où le vendeur serait contraint de réclamer le paiement de ces factures, même par simple lettre recommandée, une indemnité minimale fixée à 10% du montant de la créance sera due par le client, à compter de la date d'exigibilité de la facture, à titre de clause pénale irréductible et forfaitaire.

Article 4. LIVRAISON

Sauf convention expresse, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif en fonction des disponibilités et les retards éventuels, ne donnent pas droit à l'acheteur d'annuler sa commande ou de refuser la prestation. Nous déclinons toute responsabilité pour le retard pouvant survenir ; les transporteurs et fournisseurs étant seuls responsables. Nous n'acceptons aucune demande de pénalité ou de dommages et intérêts pour retard de livraison à la suite de cas de force majeure (grève ou problème de fournisseurs, etc.) qui peuvent suspendre de plein droit les livraisons ou la réalisation de services ou prolonger d'autant les délais convenus.

Article 5. RESPONSABILITE/FORCE MAJEURE

BLCONSEILS INFORMATIQUE est soumis au titre des présentes conditions générales à une obligation de moyens.

En aucun cas BLCONSEILS INFORMATIQUE ne peut être responsable (a) de dommages indirects ou immatériels, (b) de dommages liés à un retard de livraison, un manquant ou une avarie, (c) de dommages liés à une non-conformité aux besoins du client, (d) ou de dommages dus à une cause indépendante de la volonté de BLCONSEILS INFORMATIQUE. En cas de survenance d'un événement de force majeure telle que défini ci-après, BLCONSEILS INFORMATIQUE ne peut être tenue pour responsable des retards ou de l'impossibilité de remplir ses obligations. Est notamment un cas de force majeure, tout événement indépendant de la volonté de BLCONSEILS INFORMATIQUE, tel que grève totale ou partielle entravant la bonne marche de BLCONSEILS INFORMATIQUE, de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs, l'interruption des transports, de la

fourniture d'énergie, de pièces détachées, la cessation brutale d'activité ou la faillite d'un fournisseur ou transporteur. La société informera au plus tôt le client de la survenance d'un tel événement.

Article 6. NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides, les autres stipulations garderont tous leurs effets.

Article 7. RGPD

7.1 Préambule

Le traitement de vos données ne se fera qu'après votre consentement ou si ce traitement est nécessaire pour l'exécution d'un contrat, d'une prestation ou d'un traitement auquel vous êtes partie ou afin de prendre des mesures à votre demande avant de vous engager par contrat (cf. RGPD, art. 6(1)(a)-(b)).

Si ce traitement fait suite à votre consentement, vous pourrez retirer votre consentement à tout moment en nous contactant au moyen des coordonnées données de BLConseils Informatique.

Pour pouvoir vous engager par contrat concernant l'achat de services, prestations ou produits, vous devez nous fournir les données personnelles requises à cette fin. Si vous ne nous fournissez pas l'ensemble de ces informations requises, il ne sera pas possible de vous fournir le service, prestation ou produit.

En cas de modification de ces données sans en avoir avisé BLConseils Informatique, le client ne serait plus couvert par notre charte RGPD et le client ne pourrait se prévaloir sous aucune forme d'une faute de BLConseils Informatique, indemnités ou recherche en responsabilité juridique et judiciaire.

7.2 Votre compte

Sauf à la demande expresse d'un juge avec mandat, les données de connexion restent stockées en interne et ne peuvent être transmises à un tiers. Elles peuvent servir en interne sous le contrôle et/ou autorisation du DPO pour la recherche d'un acte malveillant et de son origine.

L'ensemble des données vous concernant expressément seront stockées et conservées accessibles par toute personne autorisée jusqu'au terme de l'une des conditions la plus longue respectée :

- 1 an après nos derniers échanges
- 1 an après la conservation imposées par l'administration fiscale
- 1 an après la durée de conservation imposées par les organismes de santé et plus généralement gouvernementaux

La notion d'un an de rétention supplémentaire est due aux temps techniques des sauvegardes dans lesquelles il n'est pas possible de supprimer individuellement des données. Ainsi le délai de rétention déclencheur est le 01/01/2019, alors la dernière donnée présente et disponible jusqu'au 31/12/2020 sera celle inscrite le 31/12/2018.

Conformément au règlement de la RGPD transcrit par la CNIL, les données peuvent ne pas être détruites mais totalement verrouillées. Seul le DPO aura la capacité d'accéder à ces éventuelles données. Une traçabilité complète de cet accès sera réalisée : date-heure, motif, données, destination, personne recevant ces données, destination des données.

Lorsque nous travaillons ou échangeons ensemble c'est-à-dire dès lors que vous êtes un prospect, nous créons des comptes dans différents systèmes de traitement. Globalement, il s'agit de notre gestion commerciale, notre facturation, notre carnet de santé informatique. Ces comptes techniques sont créés dès que nous échangeons téléphoniquement, vous passez commande ou entrez dans la chaîne de facturation-comptabilité. Les données recueillies concernent l'entreprise du client mais aussi son personnel ayant une relation avec le client. Les comptes contiennent deux types d'informations : les unes obligatoires et les autres facultatives que vous seul remplirez. Ces dernières faciliteront les échanges ou la traçabilité de nos échanges mais ne sont pas obligatoires pour obtenir le service. Ces données d'informations (avec une * pour les obligatoires) pour celles relevant de la RGPD sont :

- Nom*, prénom*, civilité*, adresse mail*, téléphone fixe ou mobile*, adresse*, entreprise*
- (si entreprise) Nom*, adresse*, forme juridique*, siret*, téléphone*, mail*, adresse livraison, contact facturation*, contact livraison
- Mots de passe encryptés ou hashés* non connus de BLConseils Informatique,

- (si échanges bancaires) Données bancaires du RIB*

7.3 Cas des logins/mots de passes confiés

Dans le cadre d'exécution des services et prestations, le client peut confier à BLConseils Informatique de login/mot de passe. Ceux-ci sont protégés par BLConseils Informatique de façon cryptée. Le client pourra y accéder si besoin.

BLConseils Informatique s'engage à ne jamais transmettre à un quelconque tiers sans l'accord expresse par courrier ces login/mot de passe. Conformément à la réglementation française et européenne, cette condition ne peut souffrir d'aucune exception, même en cas de dépôt de bilan, rachat de BLConseils Informatique.

Il est possible que les utilisateurs confient leur login/mot de passe à BLConseils Informatique pour de multiples raisons. Ces mots de passe seront stockés et cryptés pendant le temps nécessaire de leur utilisation. Ils seront supprimés lors de la fin de la prestation ayant nécessité cette communication. Il est rappelé que le client doit mettre en place une charte informatique spécifiant à minima que la transmission d'un login/mot de passe doit être changé par leurs soins lorsque celui-ci n'a plus de raison d'être connu par le tiers détenteur.

7.4 Données de connexion

Sauf à la demande expresse d'un juge avec mandat, les données de connexion restent stockées en interne et ne peuvent être transmises à un tiers. Elles peuvent servir en interne sous le contrôle et/ou autorisation du DPO pour la recherche d'un acte malveillant et de son origine.

Ces données de connexion sont conservées pendant 1 an.

Nous parlons de données de connexion, toutes les informations échangées dans le cadre internet – nos serveurs exposés : serveur web, serveur téléchargement, carnet de santé, messagerie, vpn, etc...

Lorsque vous vous connectez à nos systèmes à titre anonyme, les informations suivantes peuvent être récoltées :

- Date et heure de la session
- IP public de la machine interrogeant nos serveurs
- IP privée dans certains cas de sécurisation extrême des échanges, comme les VPN
- IP publique de notre serveur
- Navigateur utilisé, système d'exploitation (pour débogage en cas de problème)
- Requête reçue
- Accord pour la dépose de cookies si besoin
- Trace les demandes faites sur le site. Contenu plus ou moins détaillé suivant le niveau de criticité.

Lorsque vous vous connectez à nos systèmes à titre nominatif (login/pass)

- ID de l'utilisateur
- Nombre de tentatives de connexion
- Date et heure de connexion
- Client utilisé (navigateur, vpn, etc...)
- Système d'exploitation utilisé
- IP public de la machine interrogeant nos serveurs
- IP privée dans certains cas de sécurisation extrême des échanges, comme les VPN
- IP publique de notre serveur
- Requête reçue
- Accord pour la dépose de cookies si besoin
- Traçage de toutes les actions réalisées durant la session
- Date et heure de déconnexion (si réalisée)

7.5 Sécurité

L'ensemble des lieux de stockage de vos données sont protégés à plusieurs niveaux :

- Accès physique sécurisé des lieux de stockage

- Accès à vos données par login/pass suivant niveau d'accréditation.
- Cryptage des mots de passe ou par HASH
- Cryptage physique de vos données. Le cryptage complet est prévu pour le courant 2024.
- Vérification de la mise en conformité RGPD de nos sous-traitant devant manipuler ou accéder à vos données.
- Sécurisation totale des archives. Seul le DPO a accès aux données archivées.

7.6 Droit d'accès et correction

Conformément au RGPD, vous avez un accès direct et de modification à l'ensemble des données vous concernant sauf pour la partie commerciale et comptable. Pour ces dernières, vous pouvez nous les demander par simple courrier avec copie d'une pièce d'identité correspondant aux données demandées. Pour l'accès directe, il convient d'utiliser le login que nous vous avons fourni. Dans tous les cas de demande ou réalisation de modification se fait sous votre unique autorité. Elles ne peuvent supplanter les obligations légales de conservation et de mise à disposition. BLConseils Informatique ne pourra être tenu responsable des conséquences de ces modifications. En ce qui concerne les modifications financières ou de santé, elles sont soumises à information de l'ensemble des services dépendant (fisc, social, ahn, ahi, etc...).

Article 8. RESERVE DE PROPRIETE

8.1 Principe

Le vendeur conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert à l'acheteur, dès la livraison, des risques de perte et de détérioration des biens vendus ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

8.2 Clause de propriété intellectuelle

Il est entendu par logiciel, toute suite d'instructions permettant à un moment ou à un autre un traitement automatique aboutissant à au moins un changement d'état du système sur lequel s'exécute le logiciel pendant toute la durée d'exécution dudit logiciel.

Dans le cadre de prestation de développement de logiciel et sauf convention particulière, les logiciels développés par BLCONSEILS INFORMATIQUE restent sa propriété. Il n'est concédé à l'acheteur qu'un droit d'utilisation dudit logiciel. Il en découle que, sauf accord express et écrit de BLCONSEILS INFORMATIQUE, toute modification même partielle dudit logiciel est strictement interdite.

8.3 Autorisation de revente

L'acheteur est autorisé, dans le cadre de l'exploitation normale de son établissement à revendre le résultat des services livrés. Cependant, cette clause ne s'applique pas aux logiciels eux-mêmes. Mais il ne peut ni les donner en gage, ni en transférer la propriété à titre de garantie. En cas de revente, l'acheteur s'engage à régler immédiatement au vendeur la partie du prix restant due. L'autorisation de revente est retirée automatiquement en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire.

8.4 Autorisation de transformer

L'acheteur est autorisé, dans le cadre de l'exploitation normale de son établissement à transformer le résultat des services livrés. Cependant, cette clause ne s'applique pas aux logiciels eux-mêmes. En cas de transformation, l'acheteur s'engage à régler immédiatement au vendeur la partie du prix restant due. En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers, l'acheteur est tenu d'en aviser immédiatement le vendeur ; l'autorisation de transformation est retirée automatiquement en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire.

8.5 Fourniture de logiciels tiers

Dans le cadre de la vente ou la revente de licence ou de produit logiciel tiers, la responsabilité de BLCONSEILS INFORMATIQUE ne saura être engagée d'aucune façon et ne pourrait être tenu à corriger les dysfonctionnements constatés, BLCONSEILS INFORMATIQUE n'intervenant qu'en tant qu'intermédiaire de transaction. Dans tous les cas, le client sera seul responsable de son achat, même si, uniquement pour des raisons d'urgences critiques BLCONSEILS INFORMATIQUE doit choisir pour le compte du client afin de réparer un système ou un logiciel. Dans ce cas, le client aura donné délégation éventuellement limitée à BLCONSEILS INFORMATIQUE. BLCONSEILS INFORMATIQUE n'intervenant que dans le conseil

avant l'achat du produit, sa responsabilité ne pourra être recherchée que dans le défaut de moyens mis en œuvre pour conseiller le client.

Article 9. GARANTIE

La garantie légale des vices cachés est seule applicable pour les pièces ou matériels, accessoires fournis par BLCONSEILS INFORMATIQUE. La mise en œuvre de cette garantie peut-être réalisée par BLConseils Informatique conformément aux règles du fabricant mais elle peut-être réalisée par le fabricant.

Si une extension de garantie est applicable sur le produit en défaut, alors seul le fabricant sera à même de vérifier si le dysfonctionnement est couvert ou non. La mise en œuvre de cette extension est uniquement réalisée par le fabricant. Uniquement si BLConseils Informatique le propose, la société pourra intervenir uniquement en tant que conseil ou d'assistance. Il ne pourra être fait d'aucun grief à BLConseils Informatique que cela soit sur les choix faits par le client ou des conséquences résultantes de ces choix.

Les prestations de services comportent une garantie de bonne réalisation en conformité avec le cahier des charges et/ou le contrat. La garantie est limitée à une remise en service conforme avec le cahier des charges et/ou le contrat sauf cas d'impossibilité technique dûment constatée.

BLCONSEILS INFORMATIQUE et ses fournisseurs fournissent le produit logiciel et (le cas échéant) les services d'assistance en l'état et avec toutes leurs imperfections, et excluent par les présentes toute autre garantie expresse, implicite ou légale relative au produit logiciel et à la fourniture ou à défaut de fourniture des services d'assistance, notamment (le cas échéant), toute garantie implicite de qualité, d'adéquation à un usage particulier, de précision ou d'exhaustivité des réponses, des résultats obtenus, d'absence de défaut de fabrication, d'absence de virus et d'absence de négligence. En outre, il n'existe aucune garantie de propriété, de jouissance paisible, d'absence de trouble de possession, de conformité à la description ou d'absence de contrefaçon, en ce qui concerne le produit logiciel.

La garantie est exclue si la matière ou la conception défectueuse provient de l'acheteur, si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention sur le bien effectué sans autorisation, si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du bien ou d'une négligence ou défaut d'entretien de la part de l'acheteur, si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure. Les modifications de paramétrages ou configuration de matériel, les installations de logiciels ou de systèmes d'exploitation ne sont pas prises en charges par la garantie et pourront entraîner une facturation de l'intervention. Tous les éléments nécessaires (licences et CDs originaux) devront être fournis par le client. La garantie ne peut s'appliquer en cas d'utilisation anormale (choc électrique, overclocker, ...), de négligence, de modification non effectuée par nos soins, d'accident et de problèmes causés par les logiciels. BLCONSEILS INFORMATIQUE ne sera tenue à aucune indemnisation envers l'acheteur pour aucun préjudice direct ou indirect, tels que l'accident aux personnes, dommages et manque à gagner, ainsi que les éventuelles pertes de données sur les supports de masse. Notre garantie ne s'applique pas aux consommables (cartouches, cd-roms vierges, disquettes, connectique, etc.) qui pourraient être fournis pour la réalisation de nos prestations.

Article 10. RESPONSABILITE SUR LES SERVICES

La responsabilité de BLCONSEILS INFORMATIQUE est limitée à l'exécution de ses obligations contractuelles.

BLCONSEILS INFORMATIQUE n'est pas responsable des dommages indirects subis par le client.

BLCONSEILS INFORMATIQUE ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable, et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à des cas de force majeure ou événements ou incidents indépendants de sa volonté tels que troubles, calamités, conflits sociaux, pannes de matériel, défaillance des réseaux électrique, téléphonique ou de télécommunication, incendie, dégâts des eaux, mauvaise utilisation des équipements informatiques par le client, destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs dues au client, etc...

La responsabilité de BLCONSEILS INFORMATIQUE est également dérogée pour tout retard ou dommage résultant de l'insuffisance des informations et/ou de la documentation fournies par le client et plus généralement dans le cas où le client ne respecte pas ses obligations.

Dans le cas où BLCONSEILS INFORMATIQUE ne serait pas le concepteur et/ou le fabricant du produit, il ne pourra être reproché à BLCONSEILS INFORMATIQUE autre chose qu'un défaut de conseil auprès du client ou d'élément de service clairement identifié au contrat. Dans le cas où BLCONSEILS INFORMATIQUE n'est que l'intermédiaire commercial, BLCONSEILS INFORMATIQUE s'engage à épauler le client final dans la défense de ses droits face au fabricant de l'objet ou du service.

Le client et BLCONSEILS INFORMATIQUE conviennent expressément que tout préjudice commercial ou financier (tel que perte de bénéfices, perte de commandes, trouble commercial quelconque) ou toute action dirigée contre le client par un tiers ne pourra donner droit à aucune indemnisation de quelque sorte que ce soit et quelle qu'en soit la cause.

Le montant total des indemnités que BLCONSEILS INFORMATIQUE pourrait être amené à verser au client pour quelque raison que ce soit, est, d'un commun accord, limité par les parties aux sommes effectivement perçues par BLCONSEILS INFORMATIQUE au titre des travaux pour lesquels sa responsabilité a été retenue, depuis la date où se situe le fait générateur de sa responsabilité, et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 11. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder strictement confidentiels tous les documents ou toutes les informations qui seront portés à leur connaissance dans le cadre du présent contrat, pendant toute sa durée ainsi qu'après son expiration.

Toutefois, les parties ne pourront être tenues responsables de la divulgation de ces renseignements s'ils sont du domaine public ou s'ils ont été obtenus régulièrement à partir d'autres sources.

En outre, le client autorise BLCONSEILS INFORMATIQUE à faire état dans ses démarches commerciales, des travaux réalisés pour lui, et à le citer ainsi que les sociétés concernées par les travaux du présent contrat dans ses références.

Article 12. NON-SOLLICITATION

Sauf accord donné au préalable et par écrit par BLCONSEILS INFORMATIQUE, le client renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée tout collaborateur de BLCONSEILS INFORMATIQUE, quelle que soit sa spécialisation, et même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Toute rémunération occulte est également interdite. Cette renonciation est valable pendant toute la durée de la mission confiée à BLCONSEILS INFORMATIQUE, augmentée d'une durée minimum de 12 mois à compter de son achèvement.

Dans le cas où le client ne respecterait pas cette convention, il s'engage à dédommager à BLCONSEILS INFORMATIQUE (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris pour son compte) en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale à 12 fois le montant des derniers appointements mensuels bruts du collaborateur précédant son départ de la société de BLCONSEILS INFORMATIQUE.

Article 13. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Toute contestation sur l'interprétation ou l'exécution de l'une quelconque des dispositions des présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bordeaux, nonobstant la pluralité éventuelle de défendeur ou l'appel en garantie.

Article 14. LA TRAÇABILITE BLCONSEILS

14.1 Carnet de Santé informatique

Afin de pouvoir respecter le RGPD, de permettre une totale transparence pour les clients, le meilleur service possible et le temps de réponse le plus court possible, BLConseils Informatique a mis en place « Le Carnet de Santé Informatique » (vous entendrez parfois le terme de CSI). Il vous permet, ainsi qu'à nous, de connaître l'histoire de votre matériel, parc, réseau, firewall, et toutes les interventions.

Tout appareil passant entre nos mains fait l'objet d'une inscription dans ce Carnet de Santé Informatique. Il répertorie à tout moment sa constitution tant matérielle que logicielle mais aussi toutes les modifications ou interventions portées à notre connaissance. Sur option, il vous est possible d'avoir une mise à jour automatique journalière de sa composition, les factures y afférant, les données financières (achat, amortissement, coût de possession, etc...), quel était la dernière personne l'utilisant, sa localisation, la gestion des contrats, et bien d'autres fonctionnalités utiles.

14.2 La surveillance des systèmes

Pour permettre un bon fonctionnement du CSI, et de pouvoir anticiper les pannes ou de trouver une solution de remise en état rapide, l'ensemble des machines sous contrat seront monitorées et remontées dans le CSI. Ainsi vous connaîtrez en permanence l'état de votre matériel, de ses constituants, de la saturation des stockage, de vos contrats BLConseils Informatique ou autres fournisseurs.

14.3 Extensibilité à vos autres prestataires

Vous pouvez améliorer cette visibilité en demandant à vos prestataires informatiques complémentaires de renseigner le CSI. Ainsi vous aurez une vision complète de votre parc mais, mieux, vous pourrez maintenir vos efforts de réponse au RGPD grâce à cet outil que vous fournit BLConseils Informatique. En effet, comme vous avez un accès total, vous pouvez ajouter de nouveaux prestataires ou de nouveaux matériels.