

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE ALTIVA SOLUTIONS**

### **Définitions :**

Le terme de CLIENT désigne le cocontractant auprès de la société ALTIVA ;  
Le PRESTATAIRE désigne la société ALTIVA SOLUTIONS, SARL au capital de 24030€, rcs  
Grenoble : 420 888 877 – Siège social : 19 Bd des Alpes 38240 MEYLAN.

### **Article 1. Objet du contrat et prestations**

Les conditions générales de vente fixent la base contractuelle applicable entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

Les conditions particulière, si elles existent, viennent en complément des présentes.

L'objet du contrat est de définir les modalités des interventions effectuées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT.

La société ALTIVA SOLUTIONS intervient dans les domaines de :

- La maintenance informatique
- Vente de matériel informatique
- Sauvegarde des données numériques
- Installation téléphonique sur IP et câblage
- Hébergement de sites Web.

### **Article 2. Nature des prestations**

Dans le cas d'une prestation de service informatique soit par intervention chez le client soit pour tous moyens de communication à distance.

Les conditions d'intervention et d'assistance chez le CLIENT seront définies dans les conditions spécifiques.

Dans le cas d'une vente de matériel, conformément au dispositions du code de commerce, une clause de réserve de propriété viendra couvrir la vente jusqu'au parfait règlement du prix convenu.

### **Article 3. Protocole d'intervention dans le cadre d'une assistance/maintenance**

#### 3.1. Traitement téléphonique de l'incident

Seul les appels réalisés par le responsable informatique ou par une personne désignée comme référent dans les conditions particulières seront pris en compte.

Le CLIENT appelle notre hot-line au numéro qui lui sera indiqué pour signaler un problème.

Le traitement réservé à l'appel est le suivant :

- Un technicien ALTIVA identifie l'appelant
- En cas d'indisponibilité de nos techniciens, un répondeur permet d'enregistrer la demande d'intervention Le CLIENT sera rappelé dans un bref délai.
- Création d'un ticket d'incident enregistré dans notre logiciel de gestion de relation client OTRS indiquant l'objet de la demande d'intervention ainsi que les informations communiquées par le CLIENT.

#### 3.2. Signalisation de l'incident par courrier électronique

Le CLIENT envoie un courrier électronique à [assistance@altiva.fr](mailto:assistance@altiva.fr) pour faire une demande d'intervention.

Dès réception du courriel, un technicien ALTIVA qualifiera celui-ci comme suit:

- Un technicien rappelle le CLIENT.
- Vérification que le demandeur a l'accord de son responsable informatique pour demander une ouverture d'intervention
- Création d'un ticket d'incident enregistré dans notre logiciel de gestion de relation client OTRS indiquant l'objet de la demande d'intervention ainsi que les informations communiquées par le CLIENT.

### 3.3. Déroulement de l'intervention

Déroulement d'une demande d'intervention comme suit:

- Télémaintenance si le problème peut être réglé à distance.
- En cas de problèmes nécessitant une intervention sur site, programmation d'une intervention :  
En fonction de l'urgence soit le lendemain de l'appel au plus tard, soit sur rendez-vous pour répondre aux contraintes des utilisateurs et de nos services.

Le CLIENT sera informé par mail de la situation de ça demande et pourra également suivre l'avancement depuis l'interface de suivi des tickets d'intervention OTRS.

### 3.4. Cloture d'un ticket d'intervention

La clôture d'une demande d'intervention sera faite par ALTIVA SOLUTIONS comme suit :

- Information par courrier électronique du CLIENT.
- Information depuis l'interface de suivi des tickets d'intervention OTRS (conformément à l'alinéa 3.3)
- Bilan et archivage du ticket d'intervention.

Dans un délai de dix (10) jours ouvrés suivant la clôture d'un ticket, un rapport d'intervention sera transmis par courrier électronique au client précisant les causes de la panne ainsi que les solutions apportées et la durée d'intervention. L'horaire indiqué sur le rapport d'intervention indiquera la durée qui sera décomptée de votre crédit d'heures.

Le client disposera d'un délai de dix jours à compter du signalement de sa clôture par ALTIVA SOLUTIONS, pour envoyer ses observations ou contestations dûment motivées. Dès réception de par ALTIVA SOLUTIONS de ces remarques, ALTIVA SOLUTIONS s'engage à répondre dont de brefs délais.

En l'absence de contestation du CLIENT passé le délai de dix jours sus-mentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

### 3.5. Suivi du décompte du crédit d'heures

ALTIVA SOLUTIONS met à disposition une interface de suivi des tickets d'intervention OTRS <http://altiva-solutions.fr/otrs/customer.pl> qui permet de suivre en temps réel la gestion de vos interventions.

## Article 4. Facturation

### 4.1. Prestations avec un décompte de temps :

Sauf conditions particulières ou facturation en régie ou accord spécifique, le temps d'intervention sera décompté du crédit de temps souscrit par le CLIENT de la façon suivante :

- Hotline téléphonique et télémaintenance 5j/7 de 9h à 12h et de 14h à 17h (décompte de ¼ d'heure minimum, ensuite tout ¼ d'heure commencée est du),
- interventions sur site hors week end et jours fériés (décompte de 1h minimum, ensuite tout ½ d'heure commencée est du),
- les interventions de nuit sur site (à partir de 18h), le week-end (samedi et dimanche) et jours fériés : le temps sera compté double sur la base prévue à l'alinéa précédent ;

#### 4.2. Règlement des factures :

En contrepartie des services d'Assistance de la société ALTIVA, le Client accepte de payer la redevance dont le montant est indiqué dans les conditions particulières.

A Défaut de précision dans les conditions particulières se sont les conditions ci-dessous qui s'appliquent :

Facturation des heures d'intervention prépayées :

- pour 20h : contrat payable d'avance,
- pour 40h : contrat facturé par tranche de 20 h d'avance,
- pour 60h : contrat facturé par tranche de 20 h d'avance,
- pour 100h : contrat facturé par tranche de 25 h d'avance.

Pour les déplacements sur les sites situés hors de l'agglomération grenobloise des frais de déplacement viendront ce rajouter en supplément.

Le règlement des factures devra être réaliser conformément au condition particulières du contrat ou à défaut au plus tard dans les 30 jours de la date d'émission de la facture.

Tout Les retard de paiement portera automatiquement intérêts, quinze jours à compter de la date de facture, au taux de base bancaire augmenté de trois points.

En cas de non-paiement de la facture, après mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service d'assistance.

#### **Article 5. Date d'effet – Durée – Renouvellement**

Le présent contrat prend effet à la signature.

Il cesse, sans aucun formalisme, avec l'épuisement du crédit d'heures alloué au Client.

Le présent contrat sera reconduit tacitement par l'achat d'un nouveau crédit d'heure. Cependant si dans l'année qui suit l'épuisement du crédit d'heures aucune nouvelle souscription n'est intervenue, le présent contrat sera résilié de plein droit sans frais ni indemnité pour les cocontractants.

#### **Article 6. Exclusions / Limitations**

Les prestations suivantes sont exclues du présent contrat :

- Développement de code pour améliorer les fonctions ou pour corriger les anomalies des logiciels et progiciels du marché
- Fourniture de pièces détachées gratuites pour les matériels hors garantie constructeurs
- Fournitures de kits d'entretiens et consommables constructeurs nécessaires pour le bon accomplissement de l'intervention
- La réparation de dommages résultant notamment d'un orage, d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre, 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 étrangère au matériel lui-même
- Le ravivage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépoussiérage du matériel
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques que demanderait le Client
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications du Prestataire
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autre élément périphérique.
- Les conséquences au manque de formation par l'utilisateur sur l'utilisation du matériel concerné
- Déplacements soumis à conditions climatiques (neige, route barrée...)

## **Article 7. Confidentialité**

Le PRESTATAIRE s'engage à :

- Garder strictement confidentielle, ne pas dupliquer ni communiquer à des tiers non autorisés, l'information qui lui aura été communiquée.
- Mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents auxquels il aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

## **Article 8. Propriété intellectuelle**

Le PRESTATAIRE en sa qualité de prestataire de service de nature intellectuelle, est titulaire des droits y afférents conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, pour les études, méthodes, rapports, analyses, formes de spécifications et leurs documentations associées utilisées à l'occasion de la réalisation de la PRESTATION. Le PRESTATAIRE confère au CLIENT la propriété matérielle des supports, papiers, disquettes, objet des Livrables de la PRESTATION.. Au fur et à mesure de l'exécution de la PRESTATION, le droit d'utilisation des programmes, études et de leurs éléments ainsi que des outils développés au titre du Contrat, et qui constituent le résultat de la PRESTATION, sont cédés au CLIENT à titre permanent pour son exploitation personnelle. Il est entendu que les programmes généraux appartenant au PRESTATAIRE ou ceux dont il a obtenu le droit de commercialisation et qui auront été adaptés aux besoins propres du client ou mis à sa disposition en l'état resteront la propriété exclusive du PRESTATAIRE.

## **Article 9. Matériels et documents**

Tous les documents et matériels confiés au prestataire ou tous les travaux effectués par lui dans le cadre de ce contrat resteront la propriété du CLIENT. Le prestataire devra les restituer ainsi que toute copie en sa possession, à la première demande ou dès la cessation du présent contrat.

## **Article 11 : Obligations des parties – Responsabilité**

### 11.1. Obligations du prestataire

Le Prestataire souscrit à l'égard du Client une obligation générale de l'exécution des prestations objet des présentes.

Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour apporter une réponse à la demande posée ou à la difficulté rencontrée.

### 11.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir au prestataire toutes informations nécessaires et suffisantes à l'exploitation des logiciels de son environnement. Par exemple, autres logiciels cohabitants sur la même machine, paramétrage système particulier...

Le client devra installer dans des délais raisonnables toute « Release » des logiciels dont la mise sur le marché lui aura été indiquée par le Prestataire dans le cadre des présentes, et devra le faire dans les meilleurs délais si la résolution d'un problème soumis dans le cadre des présentes venait à en dépendre.

Le cas échéant, le Client devra informer le Prestataire des restrictions imposées en interne aux utilisateurs, étant précisé que ces restrictions ne pourront porter que sur les matériels ou les logiciels pouvant faire l'objet de demandes d'assistance, et en aucune manière sur le nombre de demandes d'assistance ni sur le temps consommé au titre du crédit d'heures souscrit.

### 11.3. Responsabilité

Le Prestataire est tenu d'une simple obligation de moyens.

Sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique, ou de conseils n'émanant pas du prestataire lui-même.

Le Prestataire ne sera pas responsable de la reconstitution des données en cas de perte de celle-ci par le Client, ni n'encourra de responsabilité en cas de perte ou d'altération des données survenant dans le cadre des prestations couvertes par le présent contrat. Le Client devra mettre en œuvre les procédures adéquates de sauvegarde de ses données, dans le cadre de son exploitation.

De convention expresse, le Prestataire n'est pas responsable :

- des dommages dus à l'inexécution par le Client de ses obligations, relatives notamment à l'information du Prestataire
- des dommages indirects (pertes de bénéfices, préjudice commercial...)

En toute hypothèse, si la responsabilité du Prestataire était retenue par une décision de justice dans l'exécution du présent contrat, il est expressément convenu que le Client ne pourrait prétendre, toutes causes confondues, à un total d'indemnités ou de dommages et intérêts supérieur au montant de la redevance perçue par le Prestataire au titre du présent contrat.

#### **Article 12 : Non-sollicitation de personnel**

Chacune des parties s'engage à ne pas solliciter, ni prendre à son service, sous quelque statut que ce soit, directement ou indirectement, tout employé ou mandataire de l'autre partie. Cet engagement est valable même si la sollicitation émane de l'employé ou du mandataire.

Chaque partie s'engage aussi à ne pas solliciter, ni prendre à son service sous quelque statut que ce soit tout employé ou mandataire ayant quitté l'entreprise, par quelque modalité que ce soit, depuis mois de douze mois à dater de la fin d'exécution des prestations. Cet engagement est valable même si la sollicitation initiale émane de l'employé ou du mandataire.

Cet engagement de non-sollicitation est valable pendant une période de 12 mois à compter de la fin du présent contrat.

Si l'une des parties ne respecte pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à 12 mois de rémunération brute de cet employé ou ce mandataire.

#### **Article 13 : Résiliation anticipée**

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparée dans un délai de quinze jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements en cause, l'autre partie pourra résilier le présent contrat, avec effet immédiat, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

#### **Article 14 : Incessibilité du contrat**

Le Prestataire pourra librement sous-traiter tout ou partie des prestations à tout éditeur et/ou constructeur concerné. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à tout tiers quel qu'il soit, sauf à l'acquéreur de son fond de commerce, sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

#### **Article 15 : Litige et compétence d'attribution**

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'engagent à rechercher préalablement une solution amiable.

En cas d'échec d'une solution négociée les parties conviennent expressément d'attribuer compétence exclusive aux tribunaux de Grenoble.

#### **Article 16 : Intégralité**

Les présentes Conditions Générales et Particulières expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune Condition Générale ou Particulière, aucune clause figurant dans quelque document de quelque nature que ce soit (bon de commande ou autre...) envoyée ou remise par les parties ne pourra s'intégrer aux présentes, ni être opposée aux parties, sauf accord express entre les parties en ce sens.