

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE TELEPHONIE



CONDITIONS SPECIFIQUES & PRE REQUIS D'INTERVENTIONS

Conditions de supervision et maintenance téléphonie :

- Câblage courant faible réalisé en bon état avec prises RJ45 bien brassées et fonctionnelles
- Tout le déploiement de la solution contractée se fera conformément à un cahier des charges rédigé en coopération avec le client, validé et signé par le client en amont de l'installation
- En cas de défaut constaté sur un équipement sur un poste ou une ligne, la supervision des éléments cités pourra entraîner une demande d'horodatage des défauts remontés du service technique que le client s'engage à effectuer consciencieusement et à remonter au service technique
- si l'usage de la bande passante du lien internet fibre nécessite un lien de soutien ou que le client souhaite un back up data, cela lui sera conseillé et proposé par le service technique en option sur présentation de devis
- Le signal wifi est indépendant de la fourniture de la fibre et du routeur à mettre en place. Si toutefois il est nécessaire d'augmenter la puissance de votre signal Wifi ou de l'étendre à votre demande, cela donnera lieu à un devis supplémentaire, pour la fourniture d'équipements wifi en sus du devis signé et l'installation de ces derniers.

Conditions et Pré requis installation intervention:

- Câblage courant faible réalisé en bon état avec prises RJ45 bien brassées et fonctionnelles
- Le client s'engage à fournir aux équipes d'installation du Groupe ADS Numeric tous les éléments nécessaires pour finaliser l'installation en bonne et due forme le jour convenu avec le client lui-même de l'installation des équipements. A savoir toutes les informations réseau nécessaires au bon déroulement de l'installation des équipements et de la mise en place des fonctions souhaitées par le client lui-même. (Copie, impression, scan to mail, scan to folder, fax si prévu au contrat ...) Le GROUPE ADS NUMERIC ne saurait être tenu pour responsable des dysfonctionnements de câblages, de réseau, d'internet ou de quelques adressages informatiques préalables et nécessaires au bon déroulement des actions pour lesquelles le GROUPE ADS Numeric intervient lors de l'exécution du présent contrat.

Conditions de règlement & Signature électronique

- Conditions de règlements : à présentation de factures par prélèvement automatique
- En cas de validation du contrat par le moyen de la signature électronique, le client signataire du présent contrat accepte pleinement le principe de donner son plein accord et sa validation du présent contrat en connaissance de cause et après avoir lu ce dernier et signé celui électroniquement. Le certificat de signature du document contractuel signé associé au contrat faisant foi et son numéro d'identification pouvant être présenté pour toute demande faisant valoir ce que de droit auprès du client et des autorités compétentes.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

1. OBJET DU CONTRAT

La société GROUPE ADS Numeric garantit au client, par l'intermédiaire de ses techniciens ou sous-traitants dûment mandatés, les prestations de service présentées infra, assurant le bon fonctionnement du matériel désigné au contrat. Ces conditions générales peuvent être aménagées et des modifications peuvent être apportées spécifiquement aux engagements pris par Groupe Ads Numeric et par le client lors de la signature des contrats propres à chaque vente effectuée de gré à gré et des accords conclus avec le client. Ces modifications éventuelles devront être spécifiées dans les conditions particulières et/ou générales du contrat concerné validé par le client

1.1 Les visites (préventives et curatives) de maintenance et le remplacement des pièces détachées seront effectuées exclusivement par le technicien la société GROUPE ADS Numeric selon les normes de bon fonctionnement du matériel définies par le constructeur et dans les délais prévus par la charte de qualité la société GROUPE ADS Numeric.

1.2 Le technicien de la société GROUPE ADS Numeric interviendra à la demande du client en cas de panne du matériel, selon une fréquence laissée à l'appréciation de la société GROUPE ADS Numeric pour la maintenance préventive. Les copies de test réalisées par le technicien lors du dépannage, restent à la charge du client et ne pourront en aucun cas être déduites des factures ni faire l'objet d'un avoir.

1.3 La fourniture et le remplacement du tambour sont assurés par la société GROUPE ADS Numeric. La nécessité de son remplacement est à l'appréciation de la société GROUPE ADS Numeric.

1.4 Le client désignera un responsable du matériel chargé d'en connaître le fonctionnement.

La société GROUPE ADS Numeric fournira au dit responsable les conseils qui lui apparaîtront nécessaires pour son utilisation courante.

1.5 Ces prestations seront exécutées moyennant une redevance appelée :

- MAINTENANCE GARANTIE, par abréviation M.G., lorsque les consommables (dispersants, encres noire et couleur, agrafes, papiers et supports spéciaux.) ne sont pas inclus dans ce contrat d'entretien.

- MAINTENANCE GARANTIE ET CONSOMMABLES, par abréviation M.G.C., lorsque les

consommables sont inclus dans ce contrat d'entretien. Dans ce cas, la société GROUPE ADS Numeric fournit la quantité d'encre nécessaire à la réalisation des copies, conformément aux normes du constructeur, soit 6% de taux d'encrage par copie, sauf les dispersants de couleur, agrafes, papiers et supports spéciaux qui sont facturables. Lors d'un relevé compteur, si la société GROUPE ADS Numeric constate que le nombre de copies effectuées est inférieur à celui prévu par chaque cartouche, ce qui indique un taux d'encrage supérieur à 6%, la société GROUPE ADS Numeric procédera à la facturation en sus à leur prix unitaire de toutes les cartouches et/ou toner demandés et/ou nécessaire à la réalisation du nombre de copies visé à la formule choisie. Chaque cartouche prévoyant un nombre de copies réalisable, il sera aisé au client de procéder à la vérification des quantités en comparant les compteurs lors de l'installation et du changement de la cartouche. En cas de résiliation du contrat de maintenance (ou de liquidation, cessation d'activité, etc...), le client s'engage à restituer tous les consommables livrés. Le client devra adresser ses commandes de consommables par télécopie à la société GROUPE ADS Numeric et indiquera le numéro du contrat, le type de matériel concerné et son numéro de série ainsi que le relevé compteurs de la machine à la date de la commande. 1.6 Les prestations de service seront assurées pendant les heures ouvrables de la société GROUPE ADS Numeric de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.

1.7 Le présent contrat ne peut, en aucun cas, être transféré ou cédé par le client à un tiers sauf accord préalable et écrit de la société GROUPE ADS Numeric. Pour l'exécution du présent contrat de maintenance, la société GROUPE ADS Numeric a la faculté, à tout moment, de se substituer une autre entreprise sans qu'il soit nécessaire qu'elle ait préalablement informé son client et/ou obtenu son agrément.

1.8 Le présent contrat peut être cédé par la société GROUPE ADS Numeric à un tiers sans qu'il soit nécessaire qu'elle ait préalablement informé son client et/ou obtenu son agrément.

2. CAS DE NON-APPLICATION

Ne sont pas couvertes par le présent contrat, les interventions et réparations dues aux détériorations résultant:

2.1 De négligences, de défauts d'utilisation ou de surveillance et de tout usage non conforme aux spécifications du manuel d'utilisation.

2.2 De toute intervention sur le matériel d'une personne non autorisée par la société GROUPE ADS Numeric.

2.3 De catastrophes naturelles ou de tout accident dont la cause est extérieure au matériel.

2.4 De cas de force majeure, lesquels n'ouvrent pas droit à dédommagement.

2.5 De l'emploi de courant électrique non approprié ou de toute cause produisant les mêmes effets, notamment les fluctuations de courant hors normes E.D.F.

2.6 De l'emploi de pièces détachées, d'encres ou d'un tambour autres que ceux fournis par la société GROUPE ADS Numeric.

2.7 De l'emploi de papier ou d'une utilisation du matériel non conformes aux normes du constructeur.

2.8 De l'emploi de périphériques ne figurant pas au recto du présent contrat ou d'accessoires non appropriés.

2.8.1 Du logiciel utilisateur et notamment les détériorations liées à un défaut d'utilisation, à son incompatibilité, à son mauvais fonctionnement.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE TELEPHONIE



2.8.2 D'une connexion de matériel sans autorisation préalable de la société GROUPE ADS Numéric.

IMPORTANT : Il est dans la responsabilité du client de prendre les précautions nécessaires à la sauvegarde de ses données et de ses logiciels avant l'intervention de technicien et de les restaurer après ladite intervention. Le client reconnaît avoir été informé, de la manière détaillée, de l'ensemble des caractéristiques techniques du matériel. La société GROUPE ADS Numéric ne saurait être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement dès lors que le client n'a pas fourni toutes les précisions utiles sur le système sur lesquels sera connecté le matériel. La société GROUPE ADS Numéric dégage toute responsabilité dans le cas où son intervention en application du présent contrat affecterait les droits dont le client pourrait être titulaire ou les obligations dont il pourrait être débiteur envers des tiers, au titre de ses matériels informatiques. Toute intervention nécessitée par une des détériorations citées ci-dessus fera l'objet d'une facturation séparée. La société GROUPE ADS Numéric est déchargée de toute responsabilité en cas de suspension ou d'inexécution de son obligation de service imputable à un événement indépendant de sa volonté (grève, incendie etc...) l'empêchant de s'exécuter. Le bénéfice du présent contrat ne peut être cédé avec la vente à un tiers. Dans ce cas, les obligations de la société GROUPE ADS Numéric cesseront de plein droit sans qu'il soit fait obligation à la société GROUPE ADS Numéric de rembourser tout ou partie des sommes versées.

3. REDEVANCE M.G ou M.G.C.

3.1 La redevance M.G ou M.G.C., est fonction du nombre de copies effectuées, celui-ci étant déterminé à partir de la position des compteurs du matériel, cette dernière étant relevée par les techniciens la société GROUPE ADS Numéric lors de leurs interventions ou fournies par le client par courrier, télécopie ou par e-mail. Quelle que soit l'option de tarification choisie par le client toutes les copies réalisées seront facturées y compris celles réalisées par les techniciens la société GROUPE ADS Numéric. Une copie A4 couleur ou noire est comptabilisée comme une copie. Une copie A3 couleur ou noire est comptabilisée comme deux copies A4.

Dans le cadre d'un contrat de maintenance téléphonique ou de supervisions distantes d'équipements et de solutions vendues au client, la MGC proposée et contractée sera applicable une fois annuellement pour un montant de 499€ HT par site. Par le terme site, il est entendu une adresse géographique livrable ou est entreposée au minimum un serveur physique ou un modem routeur associé à minima d'un poste téléphonique rattaché au serveur dédié ou hébergé. La MGC des équipements internet ou téléphonique concerne les équipements suivants : serveurs dédiés ou hébergés, modem, routeur. La MGC ne comprend ni les postes téléphoniques, ni les switchs, ni les boîtiers analogiques, ni le câblage réseau qu'il appartient au client de maintenir ou de remplacer en cas de dysfonctionnement. En cas de demande de remplacement de ces derniers équipements par le client à GROUPE ADS Numéric, non pris en charge par la MGC, Le GROUPE ADS Numéric pourra répondre à la demande du client avec en amont la présentation d'un devis chiffré que le client sera libre d'accepter ou de refuser.

3.2 FORFAIT MENSUEL / TRIMESTRIEL / ANNUEL

S'il choisit cette option, le client paie d'avance un volume de copies à réaliser au prix forfaitaire indiqué au recto. Le volume choisi et le prix correspondant doivent être conformes à ceux figurant au tarif de la société GROUPE ADS Numéric. Le règlement du prix forfaitaire vaut jusqu'à épuisement complet du volume copie choisi et pour une durée maximum d'un an. Quand le volume choisi a été épuisé ou quand un an s'est écoulé depuis la date de fixation ou de renouvellement (facturation) de ce volume, le client s'engage tacitement pour un nouveau volume de copies, valable pour une nouvelle période maximum d'un an. Si le client le souhaite, le nouveau volume de copies peut être la société GROUPE ADS Numéric. différent du volume précédent. Le nouveau prix correspondant sera fixé d'après le tarif de la société GROUPE ADS Numéric. alors en vigueur. Pour indiquer son souhait de modifier son volume de copies, le client dispose d'un délai de huit jours à compter de la date de la facture de renouvellement pour le faire savoir à la société GROUPE ADS Numéric. par lettre recommandée avec accusé de réception. Lors de ses visites de maintenance (préventive et curative) chez le client, le technicien la société GROUPE ADS Numéric. contrôle et relève la position des compteurs. En cas de litige, ces relevés attesteront de la consommation du client.

3.3 ABONNEMENT SERVICE MENSUEL / TRIMESTRIEL / ANNUEL

S'il choisit cette option, un montant forfaitaire mensuel incluant un volume copies mensuel/trimestriel/annuel sera facturé d'avance au début de chaque période comme indiqué au recto. Le premier et le dernier forfait seront facturés au prorata du nombre de jours dans les mois considérés. Les copies supplémentaires non incluses dans le forfait et constatées à partir d'un relevé ou d'une estimation de la position des compteurs du matériel, sont facturées en même temps que la facturation du montant forfaitaire mensuel/trimestriel/annuel suivant. Le client s'engage à fournir par télécopie un relevé mensuel du ou des compteurs et ce entre le 27 et le 30 de chaque mois. Le client sera facturé après chaque relevé du ou des compteurs du nombre de copies effectuées depuis le précédent relevé indiqué au recto.

Si le client ne communique pas son relevé avant le 30 du mois il autorise la société GROUPE ADS Numéric à procéder à une facturation estimée qui viendra se déduire du prochain relevé effectué par le client ou par un technicien la société GROUPE ADS Numéric. Le client s'engage à régler cette facture estimée.

3.4 IMPRIMANTES / TELECOPIE / AUTRES : TARIFICATION ANNUELLE

S'il choisit cette option, un montant forfaitaire annuel sera facturé d'avance et ensuite à chaque date anniversaire de la date d'effet du présent contrat.

3.5 REVISION ANNUELLE-TOUTES TARIFICATIONS

La société GROUPE ADS Numéric se réserve notamment la possibilité de réviser ses tarifs chaque année, en cas d'augmentation du prix de revient de ses fournitures et prestations. Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la facturation aux nouvelles conditions.

3.6 MG ou MGC équipements téléphoniques et routeurs modems

Si le client adhère à cette option, un montant forfaitaire annuel sera facturé d'avance et ensuite à chaque date anniversaire de la date d'effet du présent contrat.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1 Le paiement des factures doit s'effectuer par chèque au comptant à réception de la facture et sans escompte ou par prélèvement automatique ou par dérogation conformément au « conditions de règlement ». Les contrats mis en place feraient l'objet d'une majoration FTC= Frais de tenue de compte de 20€ H.T. et FGC=Frais de gestion de consommable de 30€ H.T. payable à l'envoi de chaque facture.

4.2 En cas de retard dans les paiements, le client sera redevable de plein droit du paiement d'intérêts de retard, décomptés au taux de base bancaire majoré de cinq points.

4.3 En cas de non-paiement à l'échéance, l'ensemble des créances sur le client au titre d'un ou plusieurs contrats, devient exigible, huit jours après une mise en demeure de payer demeurée vaine, adressée au client par la société GROUPE ADS Numéric, par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.4 Quelque soit la formule choisie un minimum de facturation annuelle est due pour le suivi des prestations de la société GROUPE ADS Numéric. Le client s'engage ainsi à régler un minimum de facturation annuelle pour un copieur noir/blanc de -20 copies/minutes de 230€ H.T. de 21 à 40 c/m de 350€ H.T., + de 41 c/m 700€ H.T., pour les copieurs couleurs 900€ H.T.

4.5 En cas de connexion du photocopieur la carte de connexion fera l'objet d'un coût de 75€ H.T./TRIM et de 45€ H.T./TRIM pour un copieur non connecté et cela pendant toute la durée du contrat.

4.6 Dans le cadre d'une redevance MGC le contrat fera l'objet d'une tarification annuelle de 499€ HT. par matériel installé.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU TAMBOUR

La société GROUPE ADS Numéric fournit le tambour qui reste sa propriété. Le client doit veiller à ne lui apporter aucune dégradation. A l'issue de contrat le client aura l'obligation de laisser la société GROUPE ADS Numéric récupérer le tambour sur le photocopieur. Si tel n'était pas le cas, la société GROUPE ADS Numéric facturera, au tarif en vigueur à cette date le tambour qui n'aura pu être repris

directement par les techniciens de la société GROUPE ADS Numéric qui à cette occasion procéderont au dernier relevé des compteurs. Le client devra régler cette facture dans les huit jours de sa réception.

6. NORMES D'UTILISATION

Le client s'engage à n'utiliser que l'encre, fournie par la société GROUPE ADS Numéric, et le papier conforme aux normes du constructeur. Par ailleurs, il est expressément convenu que la tarification

contractuelle tient compte du respect de la norme d'utilisation préconisée, au recto. S'il s'avérait que l'utilisation du matériel ne respecte cette norme, une majoration de 50% sur les copies effectuées

(régularisation par trimestre) sera pratiquée pour respecter l'équilibre économique de ce contrat.

7. DEPLACEMENT DU MATERIEL

Le client s'engage à ne pas transférer en dehors des locaux spécifiés dans le présent contrat sans accord préalable et écrit de la société GROUPE ADS Numéric demandé par lettre recommandée et il se conformera aux instructions éventuelles de la société GROUPE ADS Numéric relatives à ce transfert. Tout changement d'implantation est à la charge du client. Tout déplacement effectué pour quelque motif que ce soit, hors des conditions prévues ci-dessus, entraînera la résiliation de fait du présent contrat et l'exigibilité de l'indemnité prévue au § 9-2 infra.

8. REPRISE DES PIECES DETACHEES

La société GROUPE ADS Numéric se réserve le droit de reprendre gratuitement les pièces détachées défectueuses ou usagées, lors de leur remplacement en application des prestations définies à l'article 1.

9. TELEPHONIE ET VOIP : SUPERVISIONS ET CONDITIONS

Dans le cadre d'un contrat de maintenance spécifique aux équipements de téléphonie ou de téléphonie VOIP inhérent à la supervision à distance de postes ou de liens, le client s'engage à fournir tous les accès aux postes et à faciliter les actions de modifications à distance en communiquant en temps réel avec le service technique quant aux problématiques rencontrées. Le client s'engage à suivre les directives données par les techniciens de la hotline pendant les manipulations distantes effectuées.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE TELEPHONIE



En cas de demande d'horodage de fonctionnement des équipements de la part du service technique, le client s'engage à fournir sur une durée convenue les informations nécessaires à la constatation des problèmes éventuels en vue d'isoler et de résorber le ou les points de blocage.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

9.1 La société GROUPE ADS Numéric pourra suspendre la fourniture de ses prestations contractuelle et/ou résilier le présent contrat de plein droit, dans chacun des cas ci-dessous et sera alors autorisée à recouvrer immédiatement le montant total de ses créances.

9.1.1 Quand le client fait l'objet d'une cessation d'activité soit volontaire, soit à la suite d'une procédure collective de liquidation ou redressement judiciaire.

9.1.2 En cas de défaut ou de retard de paiement et, plus généralement, en cas d'inexécution d'une des obligations du client et ce, après mise en demeure délivrée par lettre recommandée avec accusé de réception sans effet après plus de huit jours.

9.1.3 Quand le client se trouve en état de cessation de paiement et, plus généralement, au cas où il deviendrait insolvable. En cas de redressement ou liquidation judiciaire, le client se trouve en état de cessation de paiement si le mandataire liquidateur ou l'administrateur n'exige pas la poursuite du présent contrat dans les conditions prévues par la loi. En cas de défaut ou de retard de paiement et plus généralement, en cas d'inexécution de l'une de ses obligations par le client, la société GROUPE ADS Numéric est en droit de suspendre sans préavis et sans indemnité ses prestations et pourra résilier ledit contrat après mise en demeure délivrée par lettre recommandée restée sans effet après plus de 8 jours.

9.2 En cas de résiliation anticipée, de revente ou de dessaisissement du matériel, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable envers la société GROUPE ADS Numéric d'une indemnité de résiliation égale à :

en cas de forfait mensuel/trimestriel/an : la totalité des montants forfaitaires mensuel/trimestriel/annuel, le séparant de l'échéance normal du contrat. En cas d'abonnement service : d'une part, la totalité des montants forfaitaires mensuels le séparant de l'échéance normal du contrat, avec un minimum de 6 fois le montant forfaitaire mensuel et d'autre part d'une indemnité égale au coût de quatre-vingts pour cent (80%) du volume copies le séparant de l'échéance normal du contrat, laquelle est calculée sur la base du nombre moyen de copies mensuelles réalisées depuis la date d'effet du contrat.

En cas de coût copie : il sera facturé 90% du montant de la somme calculée sur la moyenne réalisée précédemment et ceci jusqu'à la date d'expiration normale du contrat.

9.3 Lorsqu'un Multifonction ou photocopieur mis en place chez le client n'est plus utilisé sur une période de plus de 3 mois consécutifs, hors cas de déménagement cela entraînera la résiliation du contrat de maintenance et donc les indemnités prévues à cet effet deviennent exigibles sous huitaine par simple courrier de la société GROUPE ADS Numéric.

10. DATE D'EFFET – DUREE

10.1 Le présent contrat prendra effet à compter de la date indiquée au recto et par défaut du jour de la mise en service du matériel par la société GROUPE ADS Numéric. Cette date sera attestée par le bon d'intervention.

10.2 La durée du présent contrat est fixée à cinq ans et un trimestre à compter de sa date d'effet pour le matériel neuf lors de son installation et ensuite renouvelable annuellement par tacite reconduction. Pour le matériel reconditionné, la durée est fixée à 3 ans et reconduite tacitement d'année en année à partir de la 4ème, sauf dénonciation écrite par lettre recommandée avec A.R par l'une des parties, 90 jours avant la date anniversaire.

10.3 En cas de résiliation du présent contrat ou à son expiration, le client s'engage à donner libre accès au technicien de la société GROUPE ADS Numéric de façon à lui permettre de procéder au dernier relevé des compteurs et à la récupération du tambour et du stock d'encre. Si le client n'était pas en mesure de restituer les stocks d'encre non consommés il serait redevable du montant correspondant à leur valeur.

11. GARANTIE ET RESPONSABILITE

La responsabilité de la société GROUPE ADS Numéric se limite à la fourniture des prestations visées à l'article 1 ci-dessus. La société GROUPE ADS Numéric ne saurait être tenue responsable du préjudice direct ou indirect, notamment financier ou commercial, subi par le client du fait des interventions au titre de ce contrat.

12. LITIGES

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat et aux présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris