

Conditions générales de vente

INFOCOB Solutions: revendeur Google Apps et intégrateur des solutions Google Entreprise



infocob crm

DEVELOPPER & ORGANISER

acces web

PROMOUVOIR & COMMUNIQUER

fidécli'c

CONQUERIR & FIDELISER

ifrs

GERER & CONTROLER

Article 1 – Préambule – définitions

1.1 INFOCOB Solutions, SARL, située 154 avenue de Talmont 85180 LE CHATEAU D'OLONNE représentée par Michel PUAUD gérant

1.2 On entend par :

- « Abonnement » l'abonnement du Client à une ou plusieurs Solutions proposés par leurs éditeurs, et distribuées par INFOCOB Solutions.
- « Client » la société ayant souscrit un Abonnement auprès de INFOCOB Solutions et bénéficiant des Services associés.
- « Services associé » l'ensemble des services souscrits par le Client et fournis par INFOCOB Solutions par téléphone, mail, internet visant à favoriser la continuité des Solutions. (hors assistance google)
- « Prestations » l'ensemble des prestations définies dans le Contrat, incluant l'Abonnement, les Services associés souscrits par le Client, ainsi que toute autre prestation qui viendrait s'y ajouter.

Article 2 – Application des conditions générales de vente

Sauf convention écrite contraire, les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toutes les Prestations.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces conditions générales de vente.

La relation entre le Client et INFOCOB Solutions sera toujours régie par les dernières conditions en vigueur.

Article 3 – Formation des contrats

3.1 Toute commande du Client doit obligatoirement être passée par écrit (par mail, par fax ou par courrier). Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du Client par lien hypertexte sur la page d'accueil du site www.infocob-solutions.com. Les commandes qui sont transmises à INFOCOB Solutions s'entendent toujours sous réserve de son acceptation, matérialisée uniquement par l'envoi par INFOCOB Solutions d'une confirmation de commande.

3.2 En cas de devis, les devis établis par INFOCOB Solutions sont une offre de contracter. Les devis ont une validité de 30 jours calendaires à partir de leur date d'établissement.

Le contrat n'est formé que par l'acceptation sans réserve par le Client des conditions figurant au devis.

3.3 Une fois le contrat formé (ci-après « Contrat »), toute annulation partielle ou totale de la commande est impossible, le prix étant dû en totalité.

Article 4 – Abonnement aux Solutions

Le Client choisit les Solutions auxquelles il souhaite s'abonner parmi les Solutions proposées par les éditeurs partenaires de INFOCOB Solutions et commercialisées par INFOCOB Solution. Les conditions de fourniture des Solutions sont déterminées par leurs éditeurs, et acceptées par le Client directement lors de la souscription de la Solution, par l'acceptation de conditions générales applicables à la Solution choisies et éditées par son éditeur.

Le Client contractant seul avec l'éditeur de la Solution choisie, INFOCOB Solutions ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit, des conditions de la fourniture de la Solution par son éditeur ainsi que de son contenu.

Article 5 – Prestations

Outre la gestion des Abonnements, les obligations de INFOCOB Solutions sont de deux types

5.1 Services associés

INFOCOB Solutions réalise, pour le compte du Client, les Services associés souscrits par ce dernier lors de la conclusion du Contrat et tels que définis dans ce dernier.

D'une manière générale, les Services associés réalisés par INFOCOB Solutions dépendent des Solutions choisies par le Client, et peuvent varier d'une Solution à l'autre.

Ils sont de quatre types, dépendant du degré d'intervention de INFOCOB Solutions choisi par le Client : niveau I et niveau II .

Il est rappelé au Client qu'en sus des Services associés, il bénéficie en outre d'un accès au support des éditeurs des Solutions choisies aux conditions définies contractuellement.

5.2 Autres Prestations

Toute Prestation sollicitée par le Client qui ne serait pas incluse dans les Services associés souscrits par le Client lors de la conclusion du Contrat sera facturée par INFOCOB Solutions au tarif en vigueur lors de sa commande. Elle pourra faire l'objet, le cas échéant, d'un devis préalable.

Article 6 – Durée – Résiliation

6.1 Durée

Indépendamment de la durée de l'Abonnement, et sauf disposition contraire, le Contrat est conclu pour une durée de trente-six mois. Par la suite, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour une même durée de trente-six mois, sauf dénonciation de l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception reçue par l'autre 90 jours avant la date anniversaire du Contrat.

Toute rupture anticipée du Contrat par le Client dans ces conditions qui ne répondent pas à l'alinéa précédent le rendra redevable d'une indemnité égale au prix restant dû jusqu'à l'arrivée du terme du Contrat, sans préjudice de tout dommage-intérêt que INFOCOB Solutions pourrait être en droit de réclamer.

6.2 Résiliation

Chaque partie peut résilier le Contrat si l'autre commet un manquement grave ou persistant à ses obligations contractuelles et ne le répare pas dans les 30 jours suivant notification écrite.

Article 7 – Obligations

7.1 Obligations de INFOCOB Solutions:

INFOCOB Solutions s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des Prestations définies dans la proposition commerciale transmise par INFOCOB Solutions.

Les parties conviennent que les obligations de INFOCOB Solutions au titre de leurs relations sont, sauf clause contraire, des obligations de moyens et non de résultats.

INFOCOB Solutions s'engage à respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation qu'elles viennent des constructeurs ou qu'elles soient inhérentes aux cahiers des charges du Client. Le Client donnera les règles ou prescriptions en vigueur par tous moyens possibles avant les dates d'intervention des collaborateurs de INFOCOB Solutions.

7.2 Obligations du Client :

Le Client s'engage à fournir un environnement informatique conforme aux prérequis des différents éditeurs de services afin que INFOCOB Solutions puisse réaliser les Prestations commandées : version de navigateur, version d'OS des serveurs et des postes clients, nom de domaine principal, une infrastructure réseau adaptée aux Solutions, une flotte de téléphone mobile récente... Cette liste est non exhaustive.

Le Client se chargera de faciliter l'accès et de tout mettre en oeuvre pour que le collaborateur INFOCOB Solutions puisse assurer sa Prestation.

Dans tous les cas, si pour des raisons indépendantes de INFOCOB solutions, la Prestation ne peut être réalisée, cette dernière sera facturée intégralement.

En outre, il appartient au Client :

- de désigner un correspondant qui reste l'interlocuteur de INFOCOB Solutions pendant toute la durée de la Prestation ;
- de prendre les dispositions nécessaires pour lever sans délai tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des Prestations demandées ;
- de faire valoir ses droits et s'acquitter de ses obligations au titre du contrat à propos de l'exécution duquel l'intervention de INFOCOB Solutions est sollicitée, faute de quoi INFOCOB Solutions serait alors relevé de toutes obligations à son égard.

Article 8 – Tarifs et conditions de règlement

8.1 La facturation de l'abonnement aux Solutions, des Services associés et, le cas échéant, des autres Prestations intervient sur la base des tarifs indiqués dans le Contrat ou, à défaut de devis, sur la base du tarif en vigueur de INFOCOB Solutions au jour de la commande.

Sauf disposition contraire, les prix sont, exprimés hors taxes, hors frais de déplacement, de taux de change, hors frais douanier et d'assurance, et seront intégralement refacturés au Client. Le cas échéant, un forfait de frais de déplacement pourra être décrit dans le devis en fonction du lieu des Prestations.

Toute année contractuelle entamée est dûe en totalité.

8.2 Les Solutions et les Services associés sont payables annuellement. Le montant total annuel y afférent est payable d'avance, en début de chaque année d'exécution du Contrat. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

Le prix des autres Prestations est payable dans un délai de trente jours à compter de l'émission de la facture y afférente.

8.3 Sauf disposition contraire, en cas d'augmentation du nombre d'utilisateurs des Solutions pendant la durée du Contrat ainsi que du prix de l'Abonnement pratiqué par son éditeur, le prix des Solutions et des Services associés sera automatiquement réajusté au prorata de l'augmentation et ce, jusqu'au terme du Contrat.

En cas de diminution du nombre d'utilisateurs des Solutions pendant la durée de l'Abonnement, le prix des Solutions et des Services associés sera réactualisé à chaque date anniversaire du Contrat.

8.4 Toute facture non payée à son échéance, se verra majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'intérêts conventionnels de retard de dix fois le taux d'intérêt de la banque centrale européenne à son opération de refinancement le plus récent, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés par INFOCOB Solutions sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, INFOCOB Solutions se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

En cas de défaut de paiement dans les délais prévus et 48 heures après une mise en demeure restée infructueuse, INFOCOB Solutions se réserve le droit, sans que le Client ne puisse demander quelque indemnisation que ce soit, d'interrompre ses Prestations ainsi que les Solutions jusqu'au paiement de la ou des factures échues, non payées (majorations comprises), sans préjudice de toute faculté de prononcer la réalisation anticipée du Contrat et d'obtenir des dommages-intérêts conformément aux dispositions de l'article 6.2.

Pour être recevables, toutes contestations ou protestations des factures émises par INFOCOB Solutions devront impérativement être faites par lettre recommandée à la poste dans les 8 jours de la date d'envoi de la facture.

Article 9- Propriété intellectuelle

A défaut de stipulation contraire expresse, préalable et écrite de INFOCOB Solutions. INFOCOB Solutions sera titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux Prestations réalisées dans le cadre du Contrat conclu avec le Client.

Article 10 – Responsabilité

Il appartient au Client de communiquer à INFOCOB Solutions les caractéristiques des prestations correspondant à ses besoins, ainsi que, lorsque les prestations sont élaborées en commun avec INFOCOB Solutions, de veiller à ce que les caractéristiques arrêtées correspondent en tout point à ses attentes. Le Client est ainsi réputé connaître parfaitement les Prestations qu'il commande.

Toute contestation par le Client de la bonne exécution par INFOCOB Solutions de ses obligations contractuelles devra être motivée et faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard dans l'année de la date de découverte des faits susceptibles de fonder ladite réclamation. Le défaut de procéder ainsi vaut renonciation de la part du Client à critiquer la bonne exécution par INFOCOB Solutions de ses obligations contractuelles.

EN AUCUN CAS, INFOCOB SOLUTIONS NE SERA TENU A REPARATION DU PREJUDICE INDIRECT (PREJUDICE MORAL OU COMMERCIAL, PERTES DE DONNEES, PERTE DE BENEFICE, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE COMMANDE OU DE CLIENTELE) QUE POURRAIT SUBIR LE CLIENT. EN OUTRE, DANS SES RAPPORTS AVEC LE CLIENT, EN AUCUN CAS, SAUF FAUTE LOURDE, LA RESPONSABILITE DE INFOCOB SOLUTIONS NE POURRA EXCEDER LE MONTANT PAYE PAR LE CLIENT EN CONTREPARTIE DE SES OBLIGATIONS.

En aucun cas, quelle que soit la Prestation commandée et/ou quel que soit le lieu de son exécution (sur site du Client et/ou chez

NFOCOB Solutions), INFOCOB Solutions ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, des données du Client qui seraient endommagées et/ou perdues, totalement ou partiellement. En outre, si les données du Client sont des données personnelles, le Client, en sa qualité de responsable du traitement de données personnelles, reste seul responsable du respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles prévue par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004.

En conséquence, le Client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde et la protection de ses données.

Article 11 – Délais d'intervention

Les délais sont donnés à titre indicatif, de façon aussi exacte que possible sans garantie toutefois de la part de INFOCOB Solutions.

En cas de retard d'intervention indépendante de la volonté de INFOCOB Solutions ou en cas de force majeure, les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités ou dommages-intérêts.

Si la Prestation se révèle impossible à réaliser, INFOCOB Solutions en informera dans les meilleurs délais le Client par tout moyen de communication disponible afin soit d'annuler la Prestation, soit de la re-planifier.

Article 12 – Force majeure

INFOCOB Solutions n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations si cela résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil.

Les actes ou omissions des exploitants de réseaux de télécommunication, des exploitants de réseaux internet ou autres tiers, une panne d'équipement ou de l'équipement de tiers, des grèves de salariés ou des pénuries, des émeutes, des insurrections, des incendies, des inondations, des tempêtes, des explosions, des catastrophes naturelles, des actes de guerre ou de terrorisme, une décision gouvernementale, le climat social, des séismes et des pénuries de matériel ou toute autre clause indépendante de la volonté de INFOCOB Solutions, ont assimilées par les parties à la force majeure.

Si les cas de force majeure ou cas fortuit ont une durée d'existence supérieure à 90 jours, le présent contrat pourra être résilié sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Article 13 – Confidentialité – Non sollicitation

13.1 Chaque partie doit traiter les informations confidentielles reçues de l'autre avec la plus stricte confidentialité.

INFOCOB Solutions s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le Client et d'une manière générale aucune données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

13.2 Le Client s'engage, sauf accord écrit préalable de INFOCOB Solutions à ne pas recruter ou à ne pas faire travailler par personne interposée tout préposé de INFOCOB Solutions ayant participé à l'exécution du présent Contrat même si la sollicitation initiale est formulée par le préposé.

Cet engagement est valable pendant toute la durée du présent Contrat et pendant une période de deux (2) ans à compter de sa rupture pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager INFOCOB Solutions en lui versant une indemnité forfaitaire égale aux appointements bruts perçus par le préposé pendant les douze (12) mois précédents son départ.

Article 14 – Loi applicable

L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. Chaque partie fait élection de domicile à son siège social.

TOUT LITIGE DÉCOULANT DES OPÉRATIONS VISÉES AUX PRÉSENTES SERA DE LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON, CE QUI EST EXPRESSÉMENT ACCEPTÉ PAR LE CLIENT.