

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES (CGPS)

1. Généralités

PRESTACLiC (31 rue de la Grosse Pierre – 78540 Vernouillet – SIRET 803 518 919 00029 – www.prestaclic.fr) est une entreprise de services informatiques, fournissant à ce titre des prestations d'audit, conseil, support, et formation, ainsi que toutes prestations de services nécessaires au bon fonctionnement d'un système informatique et/ou téléphonique. PRESTACLiC est également un opérateur de télécommunications agréé par l'ARCEP et met à disposition des services de communication à distance.

Toutes les opérations effectuées par PRESTACLiC sont soumises aux présentes Conditions Générales de Vente, ci-après désignées CGV, qui précisent le cadre général de tout contrat passé entre le Client et PRESTACLiC. Elles peuvent éventuellement être complétées et/ou modifiées par des conditions particulières (CPV). En l'absence de conditions particulières, elles définissent l'intégralité des droits et devoirs des deux parties.

Les contrats d'abonnement aux diverses prestations de services sont régis par des Conditions Générales de Prestation de Services, ci-après désignées CGPS. Elles peuvent éventuellement être complétées et/ou modifiées par des Conditions Particulières spécifiques : les Conditions Particulières de Prestation de Services (CPPS).

L'ensemble de ces documents est consultable sur le site internet : www.prestaclic.fr. Ils sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis. Les documents applicables sont ceux en vigueur sur le site à la date de la demande du Client (date du devis, ou date de la commande en cas de prestation sans devis). Ils sont identifiables par un numéro de version ou une date de rédaction.

Dès lors qu'il adresse une commande à PRESTACLiC, le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager, et déclare adhérer sans restriction ni réserve aux présentes CGV et CGPS.

2. Modalités de commande

Le Client peut soit émettre une commande, soit signifier son accord sur tout devis présenté par PRESTACLiC, soit souscrire aux différentes propositions publiées par PRESTACLiC et proposées à prix déterminé à l'avance, comme des abonnements téléphoniques, des abonnements à une hotline ou des abonnements à des prestations informatiques. Ces actes peuvent être exécutés par mail ou par courrier. Dans certains cas, ils peuvent l'être via la complétion d'un formulaire disponible via Internet. L'achat d'une prestation ou d'un produit à prix déterminé à l'avance emporte adhésion à l'intégralité des présentes CGV/CGPS.

Tout devis présenté par PRESTACLiC et signé par le Client prend force contractuelle. De même, toute commande reçue par PRESTACLiC, datée et signée, est ferme et définitive et prend force contractuelle. Si un acompte est demandé, la commande n'est reçue valablement qu'avec l'acompte correspondant.

Dans le cas particulier des commandes prises par Internet, ces commandes sont fermes et définitives à réception du mail correspondant, reçu par PRESTACLiC et en copie par le demandeur. Le paiement est exigible dans tous les cas, sauf non-réalisation de l'opération demandée. Dans ce dernier cas, il appartient au Client de le signaler immédiatement à PRESTACLiC.

3. Prestations téléphoniques - Durée, Résiliation et Réalisation des prestations

PRESTACLiC s'engage à mettre en œuvre, et conformément aux règles de l'art, la prestation commandée par le Client. Toute prestation non prévue au contrat, ou toute modification à l'engagement initial, effectuée à la demande du Client, fera l'objet d'un avenant au contrat.

La réalisation d'une prestation unique (hors abonnements renouvelables) met fin au contrat liant le Client et PRESTACLiC qui n'est pas tenu de conserver quelque élément que ce soit concernant le Client et/ou la prestation réalisée.

Pour les abonnements téléphoniques mensuels à durée libre le Client s'engage pour une durée d'un mois, renouvelable automatiquement par tranche d'un mois. Chaque renouvellement engage le Client pour le mois supplémentaire. La résiliation d'un abonnement peut intervenir à tout moment (chaque mois commencé étant dû) soit par LRAR du Client avec un préavis de 1 mois, soit à l'initiative de PRESTACLiC pour non-paiement ou tout autre litige non résolu à l'amiable avec le Client. Dans ce cas la résiliation prend effet immédiatement.

4. Prestations informatiques - Durée, Résiliation et Réalisation des prestations

PRESTACLiC s'engage à mettre en œuvre, et conformément aux règles de l'art, la prestation commandée par le Client. Toute prestation non prévue au contrat, ou toute modification à l'engagement initial, effectuée à la demande du Client, fera l'objet d'un avenant au contrat.

La réalisation d'une prestation unique (hors abonnements renouvelables) met fin au contrat liant le Client et PRESTACLiC qui n'est pas tenu de conserver quelque élément que ce soit concernant le Client et/ou la prestation réalisée.

La propriété intellectuelle de la réalisation effectuée dans le cadre de la prestation commandée, reste acquise à PRESTACLiC, le Client en ayant acquis seulement le droit d'usage. PRESTACLiC peut cependant, dans certains cas, transférer au Client tout ou partie de ses droits sur l'œuvre précitée : droit de reproduction, de représentation, de



commercialisation, de détention, d'adaptation, de traduction, et plus généralement, tous droits d'exploitation. Ce transfert fait l'objet d'un accord écrit entre les parties.

Dans le cas particulier des noms de domaine achetés par PRESTACLiC pour le compte de ses Clients, PRESTACLiC renonce expressément à se prévaloir de tout privilège de propriété lié à cet achat pour compte. Le transfert de propriété de nom de domaine est effectué auprès de tout tiers désigné par le Client, sur simple demande de ce dernier.

5. Support informatique à distance

Prestaclic a une obligation de moyens et s'engage à mobiliser les compétences et ressources nécessaires pour traiter les demandes du Client, sans garantie de résultat absolu. Les prestations sont réalisées exclusivement à distance, sauf accord écrit spécifique.

5.1. Souscription, Durée et Résiliation

Un abonnement est conclu pour une durée correspondant à l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre. Toute souscription effectuée en cours d'année prend effet immédiatement jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Le Client peut résilier son abonnement en notifiant sa décision avant la fin du mois de novembre, par écrit (courrier recommandé ou email avec accusé de réception). Toute résiliation notifiée hors délai prendra effet au 31 décembre de l'année suivante.

Sauf résiliation dans les conditions prévues ci-dessus, l'abonnement est reconduit tacitement pour une nouvelle période annuelle. Le Client reconnaît avoir été expressément informé de ce mécanisme de tacite reconduction et l'accepter sans réserve.

5.2. Conditions tarifaires et paiement

Un abonnement au support informatique à distance de PRESTACLiC est calculé au prorata du nombre de postes informatiques du client. Un devis est préalablement proposé au client. Toute acceptation d'un devis entraîne l'acceptation pleine et entière aux présentes GCV et CGPS.

Une remise de 10 % est accordée en cas de paiement annuel en un seul règlement.

Le Client s'engage à :

- Régler les factures mensuelles ou annuelles selon l'option choisie ;
- Respecter les échéances de paiement ;
- Maintenir ses informations de facturation à jour.
- En cas de non-paiement, Prestaclic se réserve le droit de suspendre l'accès au support, sans que cela n'exonère le Client de ses obligations de paiement.

5.3. Temps de support alloué et Dépassement

Le Client bénéficie d'un quota de temps de support mensuel, défini dans un devis calculé au prorata de ses besoins et accepté par le Client. Le temps d'intervention est mesuré à l'aide des outils internes de suivi de Prestaclic, lesquels font foi, sauf contestation motivée du Client dans un délai de 7 jours à compter de la communication du relevé.

En cas de dépassement du quota une revalorisation du contrat peut être mise en place avec l'accord du Client, sinon le temps supplémentaire est facturé au tarif de 1 € par minute.

Le support est assuré **du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h**, hors jours fériés.

Toute intervention réalisée en dehors de ces horaires nécessite la souscription préalable à un contrat d'astreinte.

5.4. Astreinte

Avec l'accord du Client un contrat d'astreinte peut être mis en place. Il s'agit de la mise à disposition par PRESTACLiC d'une assistance informatique à distance pour les plages horaires non couvertes par le dispositif d'assistance informatique standard : de 18h à 9h du lundi au vendredi, ainsi que les week-end et jours fériés.

Cette astreinte est réservée au déblocage de situations graves ou urgentes. Tout abus pourra faire l'objet d'une suspension du contrat, sans que cela n'exonère le Client de ses obligations de paiement.

- Le temps consommé en astreinte est déduit du quota de temps global du Client.
 - Ce temps est facturé au tarif de 3 € par minute.
 - La souscription à l'astreinte implique le versement préalable d'un montant minimum correspondant à 30€ ou 25 % du coût mensuel du contrat de support, le montant le plus élevé étant retenu.
 - Ce montant est ajouté au quota global de temps de support selon l'équivalence définie dans le devis.
- La souscription à un contrat d'astreinte constitue pour PRESTACLiC une obligation de moyens de disponibilité et non une obligation de continuité de service ou de résultat.

5.5. Suspension

En cas d'épuisement ou de solde négatif du quota global, Prestaclic pourra suspendre l'accès au support, y compris en astreinte, jusqu'à régularisation.



6. Droit de rétractation

Le droit de rétractation prévu par les articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation est ouvert exclusivement aux personnes physiques agissant en tant que consommateur au sens du droit de la consommation, c'est-à-dire qui contractent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ou agricole. En conséquence, les personnes morales et les personnes ne relevant pas de cette définition ne bénéficient pas du droit de rétractation.

7. Modalités de facturation

PRESTACLiC réalise des prestations soit au forfait, soit en régie, journalière ou horaire. Dans tous les cas, un accord sur tarif a été passé préalablement avec le Client via l'acceptation d'un devis. La facturation interviendra immédiatement après l'intervention unique ou chaque mois pour les abonnements.

Dans le cas où le personnel PRESTACLiC serait amené à se déplacer chez le Client afin de réaliser une prestation pour ce dernier, les frais engagés lors des déplacements pourront être facturés au Client sur la base d'un tarif forfaitaire, auquel seraient ajoutés les éventuels frais de séjour et d'hébergement, sur la base des dépenses réelles.

Le détail des tarifs pour toute prestation est disponible sur simple demande auprès de PRESTACLiC.

8. Modalités et délais de paiement

Le tarif des prestations est indiqué, sauf dispositions contraires, pour un paiement comptant et sans escompte.

Si un paiement à la commande n'a pas été demandé, et sauf modalités contraires convenues préalablement, le règlement devra parvenir à PRESTACLiC dans les dix jours après la réception de la facture. Toute somme non payée dans les trente jours est susceptible de porter intérêts à un taux égal à 5%, taux basé sur la banque centrale européenne, avec un montant minimum de 40 euros (décret 2012-115 du 2/10/2012).

Pour les abonnements les règlements se font par prélèvements automatiques mensuels, ou en une fois en début d'année. La signature d'un mandat SEPA confié à PRESTACLiC est obligatoire.

9. Garantie et limitation de responsabilité

PRESTACLiC garantit que sa prestation est fournie avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requise, et exclut toute autre garantie, expresse ou implicite, non stipulée explicitement.

Tout logiciel spécifique édité par PRESTACLiC est garanti pendant une durée d'un an à compter de leur date de livraison contre tout dysfonctionnement. Les logiciels génériques édités par PRESTACLiC font l'objet d'un cycle de développement assurant la correction constante de tout dysfonctionnement constaté.

PRESTACLiC ne donne aucune garantie complémentaire en ce qui concerne les fournitures qui ne font pas partie de sa prestation, comme les prestations et fournitures de tierces parties.

PRESTACLiC ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de dommages de quelque nature que ce soit subis par l'utilisateur ou des tiers et résultant directement ou indirectement d'une de ses prestations ou de l'utilisation d'un de ses logiciels, notamment la perte de données ou toute perte financière résultant de son utilisation ou de l'impossibilité de l'utiliser, et ceci même si PRESTACLiC a été prévenu de la possibilité de tels dommages.

PRESTACLiC ne peut être tenu pour responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle, pour tous travaux, modifications, réalisations effectuées à partir de tout élément de toutes sortes fournis par le Client tels que textes, photographies, logos, images, graphisme dont il n'aurait pas la propriété exclusive.

Dans le cadre du support informatique à distance, La responsabilité de Prestaclic est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect (perte d'exploitation, perte de données, manque à gagner).

En tout état de cause, la responsabilité totale de Prestaclic est plafonnée au montant des sommes effectivement versées par le Client au titre du contrat sur les 12 derniers mois.

Force majeure : Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Dans le cas où la responsabilité de PRESTACLiC se trouverait engagée par suite d'un défaut de respect de ses obligations, que ce soit sur une base contractuelle, extracontractuelle, ou pour toute autre raison, sa responsabilité est limitée aux dommages directs subis par le Client. Les frais d'expertise éventuels seront supportés par moitié entre le Client et PRESTACLiC.

PRESTACLiC ne sera en aucun cas tenu d'indemniser d'éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, résultant:

- de tout dysfonctionnement d'une fourniture d'une tierce partie,
- d'une utilisation non-conforme au but de tout logiciel, service, ou prestation
- de tout cas de force majeure comme la foudre ou la rupture de la fourniture d'énergie
- de tout fait qui peut être démontré comme se situant hors du champs des responsabilités de PRESTACLiC

10. Protection des données personnelles

(Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles)

Aucune information et/ou données concernant le Client ne peut être transmise, communiquée, revendue, totalement ou partiellement, à quelque tiers que ce soit. PRESTACLiC s'engage à assurer une totale confidentialité de toutes les



informations et/ou données traitées dans le cadre des prestations qui lui sont commandées, sauf obligation légale ou judiciaire.

Toute personne pour laquelle PRESTACLiC détiendrait des données personnelles peut en demander la destruction et/ou la restitution en s'adressant au DPD par écrit avec preuve de son identité.

Le DPD (Délégué à la Protection des Données) chez PRESTACLiC est Enzo Volpi (enzo@prestaclic.fr).

Les données relatives aux personnes morales (numéro de SIREN, adresse du siège social, chiffre d'affaires, établissements, forme juridique, RIB ou tout élément portant sur la personne morale) ne sont pas concernées par la protection des données personnelles.

10.1 – PRESTACLiC est Responsable du traitement des données personnelles pour son propre compte. À ce titre :

- PRESTACLiC ne collecte ou conserve en aucun cas de données classées « sensibles » (origine raciale ou ethnique d'une personne, orientation sexuelle, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, affiliation à des organisations syndicales, informations génétiques, biométriques ou en matière de santé)
- PRESTACLiC peut être amenée à collecter des données personnelles dans le cadre d'une campagne de prospection commerciale. Ces données sont automatiquement détruites après 2 ans si aucun contrat n'a été conclu avec le prospect.
- PRESTACLiC peut être amenée à collecter les données personnelles relatives à ses clients uniquement si elles sont utiles au bon déroulement de la prestation commerciale définie avec le client. Ces données sont détruites 5 ans après la cessation du contrat qui reliait PRESTACLiC à son client.

10.2 – PRESTACLiC est Sous-traitant pour le compte d'un autre Responsable du traitement des données personnelles (son client). À ce titre PRESTACLiC s'engage à ne collecter que les données strictement nécessaires à la réalisation du contrat passé avec le client.

- Le personnel de PRESTACLiC est soumis à une obligation de confidentialité
- PRESTACLiC tient à jour un registre spécifique des catégories d'activités de traitement effectués pour le compte de ses clients
- PRESTACLiC s'engage à fournir toute aide et information nécessaire à la réalisation, par son client, de l'analyse d'impact prévue à l'art. 35 du règlement européen.
- Il appartient au Responsable de Traitement (le Client) de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données. Dans la mesure du possible, PRESTACLiC aidera son client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée ...
- PRESTACLiC s'engage à notifier à son client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à son client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.
- PRESTACLiC s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :
 - La gestion des mots de passe est assurée par ONE PASSWORD (Canada) sous forme cryptée. Seul Prestaclic détient la clef de cryptage.
 - La gestion des droits, des authentifications et des sauvegardes sont gérés et stockés de manière cryptée sur le territoire français afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement ;
 - Afin de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique nous nous appuyons sur un prestataire (VEEAM) en charge de la sauvegarde et la restauration des données.
 - Une procédure visant à tester, à 'analyser et à 'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement et déroulée 2 fois par an.
- Au terme de la prestation de services relatifs au traitement des données, PRESTACLiC s'engage (au choix du client) à détruire toutes les données à caractère personnel ou à renvoyer toutes les données à caractère personnel à son client.

11. Droit applicable et juridictions compétentes

Pour l'exécution des prestations commandées par le Client, les parties font élection de domicile chacune à l'adresse de son siège social ou de son établissement.

Les présentes CGV/CGPS sont soumises au droit français. En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ces CGV/CGPS, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, les tribunaux du siège social de PRESTACLiC seront seuls compétents.