



## Conditions Générales de vente (CGV) Patient Care Anywhere, PCA

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sur le territoire de la France et des DROM-COM, à toutes les ventes de logiciels (ci-après les « Produits » ou « Logiciels ») et aux prestations de services y afférentes – installation, intégration, paramétrage, formation et assistance etc. (ci-après les « Services »), par INDOOR INFORMATIQUE SARL (ci-après « INDOOR INFORMATIQUE ») à ses clients ayant la qualité de professionnel (ci-après le « Client »).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Contrat quels que soient les éventuels changements de dénomination sociale notamment dès lors que le n° RCS 429 944 416 reste inchangé.

### ARTICLE 1 – Champ d'application

Les ventes de Logiciels et de Services par INDOOR INFORMATIQUE à ses Clients sont exclusivement régies par les présentes Conditions Générales, complétées éventuellement par des conditions particulières établies et agréées entre les parties, à l'exclusion de tout autre document tels que brochure, notice, prospectus, catalogue, documentation émanant de INDOOR INFORMATIQUE, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

Toute vente de Produits et/ou fourniture de Services par INDOOR INFORMATIQUE au Client, ainsi que toute commande émise par le Client implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, nonobstant toutes clauses contraires, manuscrites ou autres, mentionnées sur les bons, lettres ou autres documents émanant du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la négociation commerciale entre les Parties, conformément à l'article L.441-1 du Code de commerce.

En conséquence, en cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Achat du Client, les parties conviennent que les présentes Conditions Générales primeront dans leur intégralité.

### ARTICLE 2 – Prix

Les Logiciels et les Services vendus sont facturés aux prix mentionnés dans l'offre ou le devis de INDOOR INFORMATIQUE accepté par le Client, ou celui en vigueur au jour de la réception de la commande du Client par INDOOR INFORMATIQUE.

L'Euro est la monnaie de référence.

INDOOR INFORMATIQUE se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve des contrats en cours.

Dans le cadre des Services, INDOOR INFORMATIQUE se réserve la possibilité, pour les contrats à reconduction tacite, de modifier le prix des Services, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis de trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours et conformément aux conditions de l'éditeur.

### ARTICLE 3 – Commandes

3.1. Les commandes de Produits et/ou de Services doivent être formalisées par écrit (bons de commande, validation de devis, courriels, courriers), par le Client.

La vente est réputée définitive et le Contrat formé après confirmation écrite de la part de INDOOR INFORMATIQUE au moyen d'un accusé de réception de la commande du Client. On entend par « Contrat » les documents contractuels liant INDOOR INFORMATIQUE au Client et comprenant (i) les présentes



Conditions Générales et Conditions Particulières de Vente, (ii) le devis ou l'offre de INDOOR INFORMATIQUE et (iii) la commande du Client ne contenant ni modifications ni réserves par rapport à l'offre de INDOOR INFORMATIQUE.

Toute commande du Client dont les spécifications et caractéristiques diffèrent de l'offre ou du devis émis par INDOOR INFORMATIQUE n'est considérée comme acceptée que par une confirmation écrite de INDOOR INFORMATIQUE.

A défaut de mention particulière sur l'offre, la validité des offres et devis de INDOOR INFORMATIQUE est limitée à un (1) mois.

3.2. Des frais de gestion peuvent être facturés au client en fonction des produits et volumes commandés. Ces informations figureront sur les devis, confirmations de commandes et factures.

3.3. Les délais de mise en place et d'installation définitive, seront indiqués dans l'offre, à titre indicatif et planifiés lors du démarrage du projet.

#### ARTICLE 4 – Conditions de règlement

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Ces conditions de règlement pourront être modifiées en fonction de l'évolution de la solvabilité du Client et de son niveau de couverture par notre assureur crédit. INDOOR INFORMATIQUE pourra notamment exiger le paiement comptant de tout nouveau Service, si le Client n'a pas réglé tout ou partie d'une commande précédente dans le délai imparti.

Les conditions dans lesquelles INDOOR INFORMATIQUE peut accorder un escompte pour paiement anticipé figurent sur la facture de INDOOR INFORMATIQUE.

#### ARTICLE 5 – Retard de paiement

En application de l'article à L441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement de toute somme à sa date d'échéance figurant sur la facture, le Client sera de plein droit redevable envers INDOOR INFORMATIQUE (i) de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et (ii) d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros conformément à l'article D441-5 du code de commerce.

Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs à 40 euros, INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur présentation de justificatifs au Client. Le non-respect d'une échéance quelconque de paiement entraîne également, de plein droit, l'exigibilité immédiate des sommes restant dues pour d'autres commandes de Produits et/ou de Services.

A défaut de paiement aux échéances contractuelles, INDOOR INFORMATIQUE se réserve également le droit de suspendre l'exécution de tous Services en cours, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet, sans préjudice de toute autre recours et/ou indemnisation. Cette suspension de Services n'affecte pas le droit de INDOOR INFORMATIQUE de poursuivre le recouvrement de l'intégralité de la facture.

#### ARTICLE 6 – Livraison

Les produits font l'objet d'un déploiement après obtention du code projet.

**ARTICLE 7 – Garanties contractuelles logiciels tiers**

INDOOR INFORMATIQUE garantit au Client la conformité et le bon fonctionnement du Logiciel au regard des caractéristiques techniques et fonctionnelles figurant dans la Documentation, à l'exclusion de toute autre garantie.

Les logiciels bénéficient de la garantie de l'éditeur figurant dans le Contrat de Licence Utilisateur Final (EULA), disponible et à consulter sur le site internet de l'éditeur.

Le Logiciel est garanti pendant une durée figurant dans le contrat à compter de sa livraison, et conformément aux données éditeurs.

INDOOR INFORMATIQUE ne garantit pas l'adéquation aux besoins ou aux objectifs du Client, non exprimés dans le Cahier des charges et/ou qui n'ont pas été portés à la connaissance de INDOOR INFORMATIQUE par le Client par écrit, et expressément acceptés par INDOOR INFORMATIQUE par écrit, avant la mise en place du logiciel tiers.

**ARTICLE 8 – Obligations du Client**

8.1. Il appartient au Client de vérifier l'adéquation du Logiciel à ses besoins et de sa conformité aux normes, usages, législation et réglementation applicables sur le territoire où le Logiciel est utilisé par le Client.

8.2. Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du Contrat ainsi que l'intégralité des dispositions législatives et réglementaires applicables sur le territoire où le Logiciel est utilisé par le Client.

Le Client se porte fort du respect par l'ensemble des utilisateurs autorisés à utiliser le Logiciel, du respect par ces derniers des conditions du Contrat.

8.3. Le Client déclare avoir pris connaissance, préalablement à la conclusion du Contrat, des caractéristiques techniques du Logiciel commandé et de la Documentation y afférente.

8.4. Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant le Logiciel concédé que pour ses besoins propres et pour les seules finalités visées au Contrat.

8.5. Le cas échéant, le Client s'engage à n'exporter ou n'intégrer dans le Logiciel aucun contenu et/ou fichier comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, terminaux mobiles, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

**ARTICLE 9 – Propriété intellectuelle**

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel et/ou sur la Documentation, qui demeurent la propriété entière et exclusive de l'éditeur du logiciel.

Le Client dispose uniquement d'un droit d'utilisation et/ou d'une licence du Logiciel, conformément :

- Au contrat de licence d'utilisateur final de l'éditeur (EULA),
- Aux présentes Conditions Générales,
- Au Contrat.



ARTICLE 10 – Force majeure

INDOOR INFORMATIQUE ne pourra être tenue responsable d'un manquement à remplir ses obligations découlant du Contrat, si ce manquement est dû à un cas de « Force Majeure ».

Sont considérés comme un cas de « Force Majeure » tout évènement postérieur à la conclusion du Contrat, indépendant de la volonté de INDOOR INFORMATIQUE, imprévisible et irrésistible tels que (sans que cette énumération ne soit limitative) les grèves, incendies ou inondations, accidents ou retards de fabrication chez nos fournisseurs, guerre civile ou étrangère, émeutes, actes de terrorisme, destructions totales ou partielles de locaux et installations, mesures douanières.

Pour se prévaloir d'un cas de Force Majeure, INDOOR INFORMATIQUE devra notifier au Client l'évènement de Force Majeure, dès sa survenance, en indiquant une estimation de sa durée. Le Contrat sera suspendu pendant toute la durée de cet évènement.

Dès que celui-ci aura pris fin, INDOOR INFORMATIQUE le notifiera au Client et devra reprendre immédiatement l'exécution de ses obligations. Toutefois, si la durée d'un cas de Force Majeure devait excéder un (1) mois calendaire, le Client sera alors libre de résilier le présent Contrat.

ARTICLE 11 – Responsabilité – Assurance

11.1. Chacune des Parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre Partie, dans le cadre de l'exécution du Contrat, résultant de sa faute prouvée.

11.2. INDOOR INFORMATIQUE est responsable des dommages directs causés au Client résultant de l'exécution de ses Services.

11.3. INDOOR INFORMATIQUE n'est en aucun cas responsable des dommages indirects et/ou imprévisibles quels qu'ils soient qui pourraient être causés par INDOOR INFORMATIQUE au titre des Services, tels que notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de commandes, de clientèle, etc.

11.4. INDOOR INFORMATIQUE ne saurait être tenue pour responsable des dommages de toutes natures subis par le Client du fait (i) d'une utilisation incorrecte du Logiciel et/ou du non-respect de la Documentation, (ii) de toute Anomalie résultant d'une correction, d'un ajout et/ou d'une intervention du Client et/ou d'un tiers sur le Logiciel, sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de INDOOR INFORMATIQUE.

11.5. En tout état de cause, la responsabilité totale annuelle de INDOOR INFORMATIQUE, quel que soit le nombre d'évènements, est limitée (i) aux seuls dommages directs causés au Client et imputables exclusivement à INDOOR INFORMATIQUE au titre des Services, et (ii) au montant HT effectivement payé par le Client pour la fourniture des Services concernés lors des douze (12) derniers mois précédant le dernier évènement donnant lieu à la responsabilité de INDOOR INFORMATIQUE.

11.6. Pendant toute la durée du Contrat, INDOOR INFORMATIQUE et le Client s'engagent à souscrire une assurance couvrant leur responsabilité civile au titre du Contrat, auprès d'une compagnie notoirement solvable. Une attestation de ladite assurance devra être fournie par chaque partie sur demande écrite de l'autre partie.

ARTICLE 12. Obligations de confidentialité

Sauf autorisation expresse et écrite accordée par l'une des parties à l'autre partie, chacune d'entre elles s'engage à conserver secrètes et confidentielles les informations appartenant et/ou reçues de l'autre partie (ci-après les « Informations Confidentielles ») dans le cadre du Contrat ou préalablement à sa conclusion, et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'elles ne soient pas divulguées à des tiers. Les parties s'engagent à ne transmettre les Informations Confidentielles qu'aux seuls employés de son personnel permanent directement concernés par le présent Contrat, et ce sous sa responsabilité.



INDOOR INFORMATIQUE s'engage notamment à ne pas divulguer d'informations sur le Client et ses applications.

Les engagements du présent Article demeureront en vigueur pendant une durée de dix (10) années à compter de la date de conclusion du Contrat, sauf dispositions expresses contraires prévues par les parties.

#### ARTICLE 13 – Données à caractère personnel

Chacune des parties s'engage à respecter le règlement européen n°2016/679 « RGPD » du 27 Avril 2016 ainsi que la loi française n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifié, applicables à la protection des données ayant un caractère personnel.

Le client est seul responsable de ses traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de l'exécution des prestations de service fournies par INDOOR INFORMATIQUE au client, INDOOR INFORMATIQUE est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du client. Les parties reconnaissent la qualité de sous-traitant de INDOOR INFORMATIQUE au sens du « RGPD » et de la loi « Informatique et Libertés ». Les modalités de traitement des données à caractère personnel pouvant être confiées à INDOOR INFORMATIQUE et/ou réalisées par INDOOR INFORMATIQUE dans le cadre de la fourniture des Services, et les obligations respectives des parties sont définies dans l'[annexe A](#) « Sous-traitance des données à caractère personnel par INDOOR INFORMATIQUE ».

Dans le cadre de la relation contractuelle établie entre les parties, INDOOR INFORMATIQUE sera susceptible de traiter des données à caractère personnel concernant le client, dont INDOOR INFORMATIQUE est seul responsable. Les parties reconnaissent également la qualité de responsable de traitement de INDOOR INFORMATIQUE au sens du « RGPD » et de la loi « Informatique et Libertés ». Les informations relatives à ces traitements figurent à l'[annexe B](#) « Traitements des données à caractère personnel réalisés par INDOOR INFORMATIQUE ».

Par ailleurs, le client est informé de l'ensemble des droits dont il bénéficie au regard de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel. Le client dispose des droits suivants : un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Le client peut également en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés, conformément à la loi, par simple demande par courrier électronique à l'adresse [privacy@Indoor-Informatique.com](mailto:privacy@Indoor-Informatique.com) ou par courrier à l'adresse du siège social de INDOOR INFORMATIQUE en justifiant de son identité et d'un motif légitime le cas échéant.

Le client dispose également du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données, à savoir la CNIL :

8 rue Vivienne, CS 30223 F-75002 Paris, Cedex 02

Tél. +33 1 53 73 22 22

Fax +33 1 53 73 22 00

Site web: <http://www.cnil.fr/>

#### ARTICLE 14 – Droit applicable – Clause attributive de compétence

Les présentes Conditions Générales de vente et le Contrat sont régis par le droit français, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

TOUS LITIGES POUVANT SURVENIR ENTRE INDOOR INFORMATIQUE ET SES CLIENTS QUANT A LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION ET/OU LA RESILIATION DU CONTRAT SERONT DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE VIENNE (38), Y COMPRIS EN CAS DE REFERE OU D'APPEL EN GARANTIE.

## LICENCE DE LOGICIEL & DEPLOIEMENT DES SERVICES

### ARTICLE 15 – Licence – Droit d'exploitation

15.1. INDOOR INFORMATIQUE concède au Client une licence du Logiciel, non exclusive, non cessible et non transférable, portant sur les droits d'utilisation et d'exploitation suivants, conformément au contrat de licence de l'utilisateur final de l'éditeur (EULA) :

- Un droit d'utiliser, de façon permanente ou provisoire, le Logiciel, aux fins de chargement, affichage, exécution, transmission ou stockage dudit Logiciel, par quelque procédé que ce soit, sur tout support papier, magnétique, optique ou vidéographique et notamment disques, disquettes, bandes, listings, vidéogrammes, pour toute exploitation, y compris en réseau ;
- Un droit d'effectuer une copie de sauvegarde du Logiciel pour l'usage exclusif et privé du Client, et non destinée à une utilisation collective. Le Client aura les mêmes droits et obligations que sur l'exemplaire du Logiciel concédé en Licence.

15.2. Les droits d'exploitation concédés par INDOOR INFORMATIQUE au Client n'entraînent pas le droit pour le Client :

- De modifier et d'adapter le Logiciel et/ou de fusionner tout ou partie du Logiciel avec d'autres programmes informatiques ;
- De compiler le Logiciel, le décompiler, le désassembler, le traduire, procéder au *reverse engineering* ou tenter d'y procéder ;
- De céder, vendre, louer, concéder des licences d'utilisation à des tiers ou distribuer de quelque façon que ce soit le Logiciel, y compris aux sociétés de son groupe ;
- De procéder à toute altération, correction, arrangement, traduction ou modification du Logiciel ;
- De corriger par lui-même, toute Anomalie affectant le Logiciel.

Tout manquement du Client à l'une des interdictions figurant ci-dessous permet à INDOOR INFORMATIQUE de résilier le Contrat de plein droit et avec effet immédiat, par simple notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

15.3. Les droits d'exploitation concédés au Client portent sur le Logiciel, dans sa version exécutable, ainsi que sur la Documentation associée.

Le Client reconnaît être autorisé à utiliser le Logiciel exclusivement sous la forme de codes objet.

Le Client n'acquiert aucun droit sur le langage source du Logiciel, l'éditeur du Logiciel se réservant seul le droit de modifier les codes sources pour en corriger les éventuels défauts et Anomalies et/ou pour faire évoluer le Logiciel.

15.4 Le droit d'utilisation est consenti pour les besoins personnels et exclusifs du Client, qui s'interdit formellement de laisser un tiers à son entreprise y accéder.

15.5. Sauf dispositions contraires, les droits d'exploitation du Logiciel sont accordés pour le nombre d'Utilisateurs et/ou de sites figurant dans le Contrat.

Toute modification du nombre d'Utilisateurs et/ou de sites est soumis à l'accord préalable et écrit de INDOOR INFORMATIQUE.

### ARTICLE 16 – Conditions de réalisation des Services – Obligations des parties

16.1. INDOOR INFORMATIQUE s'engage à réaliser ses Services conformément aux dispositions du droit français applicables à son activité.

INDOOR INFORMATIQUE déploiera ses meilleurs efforts pour exécuter les Services dans les délais mentionnés dans le Contrat.



Il appartient à INDOOR INFORMATIQUE de décider seule des moyens en personnel et en matériels nécessaires à la réalisation des Services.

Le personnel de INDOOR INFORMATIQUE intervenant chez le Client reste en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de INDOOR INFORMATIQUE. Le personnel de INDOOR INFORMATIQUE intervient uniquement selon les instructions de INDOOR INFORMATIQUE.

INDOOR INFORMATIQUE pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services avec l'accord préalable et écrit du Client. Dans cette hypothèse, le Client devra agréer l'identité du sous-traitant et ses conditions de paiement, conformément à la loi n° 75-1334 du 31 Décembre 1975.

INDOOR INFORMATIQUE garantit que les Services seront réalisés par du personnel régulièrement employé au regard des dispositions légales et réglementaires en vigueur et s'engage à remettre, sur demande écrite du Client, les documents visés aux articles L8222-1, D8222-5 et suivants du Code du travail et D243-15 du Code de la sécurité sociale.

16.2. Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec INDOOR INFORMATIQUE et à répondre favorablement aux demandes de INDOOR INFORMATIQUE en lui fournissant les informations dont il dispose, en vue de faciliter l'exécution des Services par INDOOR INFORMATIQUE.

Le Client s'engage notamment à assurer à INDOOR INFORMATIQUE le libre accès à son site et en particulier au matériel, installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice des Services.

Le Client s'engage à informer INDOOR INFORMATIQUE des anomalies de toute nature survenant sur le Logiciel.

Le Client est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve. Il lui appartient de réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité.

Le Client s'engage à respecter les termes du Contrat ainsi que les dispositions législatives et réglementaires du droit français applicables à son activité.

16.3. Durée : Les Services de INDOOR INFORMATIQUE sont conclus pour la durée souscrite par le Client figurant dans (i) les conditions particulières du dit contrat ou (ii) l'offre de INDOOR INFORMATIQUE dûment acceptée par le Client.

16.4 Résiliation anticipée : INDOOR INFORMATIQUE pourra résilier, de plein droit, le Contrat et les Services notamment ceux rendus au titre des Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE et sera alors autorisé à recouvrer le montant total de ses créances sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée par accusée de réception demandant la régularisation et qui n'aura pas été suivi d'une réparation du manquement dans les quinze (15) jours de la réception de la lettre :

- En cas d'inexécution de la part du Client à l'une de ses obligations vis-à-vis de INDOOR INFORMATIQUE
- En cas de défaut de paiement de plusieurs factures par le Client sous réserve des dispositions légales en vigueur

16.5. Cession : Le Contrat ne pourra être cédé par l'une ou l'autre des parties, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit de l'autre partie.

Par dérogation au paragraphe qui précède, INDOOR INFORMATIQUE pourra cependant céder le présent Contrat à une de ses filiales ou des sociétés qu'elle contrôle au sens des articles L233-1 et suivants du Code de commerce. Elle en informera par écrit le Client.

#### SUPPORT & ASSISTANCE

Le Client peut souscrire auprès de INDOOR INFORMATIQUE des prestations d'Assistance, selon les éditeurs et les conditions particulières définies dans chaque contrat.



#### ARTICLE 17 – Périmètre de l'Assistance

Les prestations d'Assistance, pouvant être réalisées par INDOOR INFORMATIQUE au bénéfice du Client, incluent la fourniture par INDOOR INFORMATIQUE au Client et à ses Utilisateurs d'informations techniques concernant le fonctionnement et les caractéristiques du Logiciel.

Le service de Support Technique permet au Client de bénéficier d'une assistance téléphonique à la résolution des problèmes rencontrés à l'utilisation du Logiciel par téléphone ou par e-mail.

La prise en compte d'une demande sera matérialisée par la création et l'envoi au Client d'un accusé de réception d'ouverture d'incident. La réponse aux questions des Utilisateurs dépend de l'urgence du ticket et sera fournie par INDOOR INFORMATIQUE dans les délais figurant dans le Contrat.

Le Client s'engage à fournir à l'appui d'une demande d'intervention toute information de nature à faciliter la recherche des causes de cette anomalie. Dans le cadre des prestations d'assistance, INDOOR INFORMATIQUE met à la disposition du Client et de ses Utilisateurs une adresse électronique dédiée et une hotline accessible aux heures et aux jours ouvrés figurant dans le Contrat, afin que ces derniers puissent poser à INDOOR INFORMATIQUE toutes les questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel.

Le Client s'engage à désigner par écrit les représentants de son service informatique responsables au sein de son entreprise, qui auront les compétences informatiques nécessaires, qui auront été formés et qui seront seules habilités à contacter INDOOR INFORMATIQUE.

L'assistance ne concerne que le Logiciel mis à disposition du Client, à l'exception de la connexion internet et/ou de la configuration du Client qui relève de sa seule responsabilité.

Si le Client refuse pour quelque raison que ce soit (sécurité, impossibilité technique, etc) que la Hotline puisse « se connecter à distance », INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de proposer une prestation spécifique dont le coût sera facturé en sus, et d'étendre les temps de réponse (SLA).

#### ARTICLE 18 – Prestations exclues du périmètre de la Garantie et de l'Assistance

Sont exclues des prestations d'Assistance réalisées par INDOOR INFORMATIQUE :

- Les prestations liées à la correction des Anomalies causées par une utilisation incorrecte du Logiciel par le Client, notamment du fait d'un non-respect de la Documentation;
- Les prestations liées à la correction des Anomalies causées par un dysfonctionnement du matériel du Client et/ou des solutions logicielles hébergées chez le Client;
- Les prestations qui ne seraient pas liées directement au Logiciel;
- Toute Anomalie résultant de l'intégration par le Client sur sa configuration informatique, de logiciels non concédés par INDOOR INFORMATIQUE, – Les prestations de maintenance adaptative et évolutive;
- L'installation du Logiciel sur le poste de travail du Client, sa mise en route, le conseil à l'utilisation, la formation, la saisie initiale de données;
- L'usage du Logiciel non conforme à sa documentation;
- Les opérations de maintenance ou modifications effectuées sur le Logiciel par du personnel n'appartenant pas à INDOOR INFORMATIQUE, ou ne travaillant pas sous sa responsabilité ou avec son autorisation, ou n'ayant pas été formé à l'utilisation ou au paramétrage du logiciel par INDOOR INFORMATIQUE, – L'environnement en matériel ou en logiciel de base non agréé par INDOOR INFORMATIQUE, ou modifié en cours de contrat sans en informer INDOOR INFORMATIQUE, – Les défauts d'exécution dû à une panne ou à de mauvaises conditions de fonctionnement du matériel;
- La cohabitation avec un logiciel ne figurant pas au contrat et entravant l'exécution normale du Logiciel ou des actions de maintenance.



## AUTRES SERVICES

### ARTICLE 19 – Conseil –Diagnostic

INDOOR INFORMATIQUE peut assister le Client dans le diagnostic et l'étude de ses besoins.

Les besoins du Client seront décrits dans le Cahier des charges. Il sera signé par les deux Parties.

L'assistance de INDOOR INFORMATIQUE est limitée au nombre de jours figurant dans le Contrat.

### ARTICLE 20 – Intégration – Paramétrage

19.1. Dans le cadre de l'Intégration, INDOOR INFORMATIQUE s'engage à paramétrer le Logiciel selon les conditions du Cahier des charges et dans les délais mentionnés dans le Contrat.

19.2. Recette : A compter de la date de notification écrite par INDOOR INFORMATIQUE au Client de l'achèvement des prestations d'intégration, le Client disposera d'un délai figurant dans le Contrat afin d'analyser et de vérifier la conformité des dites prestations par rapport au Cahier des charges.

A l'issue de la Période de recette, le Client pourra :

Prononcer la réception sans réserve des prestations d'intégration en retournant le procès-verbal de recette dûment signé. Le silence, conservé pendant huit (8) jours calendaires à compter de l'expiration de la Période de recette, vaudra acceptation sans réserve des dites prestations ;

Prononcer la réception avec réserves des prestations, en précisant sur le procès-verbal de recette la nature et la raison de ces réserves.

INDOOR INFORMATIQUE disposera alors d'un délai convenu avec le client, pour corriger les prestations, étant précisé que l'exécution des corrections vaudra réception des dites prestations.

### ARTICLE 21 – Formation

INDOOR INFORMATIQUE propose des Services de formation des Utilisateurs à l'utilisation du Logiciel. Ces Services sont réalisés dans les conditions et limites fixées dans le Contrat.

### Conditions Générales Hardwares

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sur le territoire de la France et des DROM-COM, à toutes les ventes de matériels informatiques et de consommables (ci-après les « Produits » ou « Matériels ») et aux prestations de services y afférentes – installation, formation et service après-vente, etc. (ci-après les « Services »), par INDOOR INFORMATIQUE SASU (ci-après « INDOOR INFORMATIQUE ») à ses clients ayant la qualité de professionnel (ci-après le « Client »).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Contrat quels que soient les éventuels changements de dénomination sociale notamment dès lors que le n° RCS 429 944 416 reste inchangé.



#### ARTICLE 1. Conditions d'application

Les ventes de Produits et de Services par INDOOR INFORMATIQUE à ses Clients sont exclusivement régies par les présentes Conditions Générales, complétées éventuellement par des conditions particulières établies et agréées entre les parties, à l'exclusion de tout autre document tels que brochure, notice, documentation émanant de INDOOR INFORMATIQUE ou de son site internet, qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

Toute vente de Produits et/ou fourniture de Services par INDOOR INFORMATIQUE au Client, ainsi que toute commande émise par le Client implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente, notwithstanding toutes clauses contraires, manuscrites ou autres, mentionnées sur les bons, lettres ou autre document émanant du Client.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle unique de la négociation commerciale entre les Parties, conformément à l'article L441-1 du Code de commerce.

En conséquence, en cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Achat du Client, les Parties conviennent que les présentes Conditions Générales primeront dans leur intégralité.

#### ARTICLE 2. Prix

Les Produits et les Services vendus sont facturés aux prix mentionnés dans l'offre ou le devis de INDOOR INFORMATIQUE accepté sans réserve par le Client, ou celui en vigueur au jour de la réception de la commande du Client par INDOOR INFORMATIQUE. L'Euro est la monnaie de référence.

INDOOR INFORMATIQUE se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment, sous réserve des contrats en cours.

Dans le cadre des Services, INDOOR INFORMATIQUE se réserve la possibilité, pour les contrats à reconduction tacite, de modifier le prix des Services, sous réserve d'en informer le Client avec un préavis de trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

#### ARTICLE 3. Commandes – Livraisons – Risques

3.1. Les commandes de Produits et/ou de Services doivent être formalisées par écrit (bons de commande, validation de devis, courriels, courriers), par le Client.

La vente est réputée définitive et le Contrat formé après confirmation écrite de la part de INDOOR INFORMATIQUE au moyen d'un accusé de réception de la commande du Client. On entend par « Contrat » les documents contractuels liant INDOOR INFORMATIQUE au Client et comprenant (i) les présentes Conditions Générales de Vente, (ii) le devis ou l'offre de INDOOR INFORMATIQUE et (iii) la commande du Client ne contenant ni modifications ni réserves par rapport à l'offre de INDOOR INFORMATIQUE.

Toute commande du Client dont les spécifications et caractéristiques diffèrent de l'offre ou du devis émis par INDOOR INFORMATIQUE n'est considérée comme acceptée que par une confirmation écrite de INDOOR INFORMATIQUE.

À défaut de mention particulière sur l'offre, la validité des offres et devis de INDOOR INFORMATIQUE est limitée à un (1) mois.

3.2. Des frais de port ainsi que des frais de gestion seront facturés au client en fonction des produits et volumes commandés. Ces informations figureront sur les devis, confirmations de commandes et factures. Les Produits seront livrés par un transporteur choisi par INDOOR INFORMATIQUE.

3.3. Le Client devra, dès réception des Produits dans ses locaux, vérifier l'état et la quantité des Produits. Il devra notifier, s'il y a lieu, ses réserves sur le bordereau de livraison du transporteur et les confirmer par écrit au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les trois (3) jours



ouverts qui suivent la réception, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce. Une copie de ce courrier devra être simultanément adressée à INDOOR INFORMATIQUE. Les réserves doivent être claires et précises en ce qui concerne la nature et l'étendue des dommages. Des réserves telles qu'acceptées sous réserve de déballage ne sont pas valables et ne sont pas acceptées par les compagnies d'assurance.

Toutes autres réclamations du Client, sur les vices apparents ou sur la non-conformité des Produits commandés par rapport à la commande (notamment quantité ou références erronées), pour être valables, devront être faites par écrit à INDOOR INFORMATIQUE dans les huit (8) jours suivant la réception des Produits par le Client. Passé ce délai, les Produits livrés seront réputés conformes aux termes de la commande et aucune réclamation portant sur les vices apparents ou sur la conformité des Produits livrés ne saurait être prise en compte par INDOOR INFORMATIQUE.

Dans l'hypothèse d'une livraison de Produits reconnus, par INDOOR INFORMATIQUE, après vérification, comme non conformes à la commande et/ou au Contrat, INDOOR INFORMATIQUE s'engage à livrer les Produits manquants et/ou à procéder au remplacement, dans les mêmes quantités, du Produit reconnu non conforme à la commande, à l'exclusion de tous dommages et intérêts ou remboursement ou résolution de la commande concernée.

Le retour de tout ou partie d'un Produit doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre INDOOR INFORMATIQUE et le Client. Les frais et risques du retour sont à la charge du Client.

3.4. Les délais de livraison indiqués dans l'offre et/ou le devis de INDOOR INFORMATIQUE sont donnés à titre indicatif. Sauf stipulations contraires acceptées par écrit par INDOOR INFORMATIQUE, tout retard ou livraison partielle ne peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts, et/ou à l'annulation de la commande par le Client.

#### ARTICLE 4. Conditions de règlement

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, les factures sont payables dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture conformément à l'article L441-10 du code de commerce. Ces conditions de règlement pourront être modifiées en fonction de l'évolution de la solvabilité du Client et de son niveau de couverture par notre assureur crédit. INDOOR INFORMATIQUE pourra notamment exiger le paiement comptant des Produits et/ou Services, à la date de confirmation de la commande du Client, si le Client n'a pas réglé tout ou partie d'une commande précédente dans le délai imparti.

Les conditions dans lesquelles INDOOR INFORMATIQUE peut accorder un escompte pour paiement anticipé figurent sur la facture de INDOOR INFORMATIQUE.

#### ARTICLE 5. Retard de paiement

En application de l'article L441-10 du Code de commerce, en cas de retard de paiement de toute somme à sa date d'échéance figurant sur la facture, le Client sera de plein droit redevable envers INDOOR INFORMATIQUE (i) de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et (ii) d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros conformément à l'article D441-5 du code de commerce.

Dans le cas où les frais de recouvrement exposés seraient supérieurs à 40 euros, INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de demander une indemnité complémentaire sur présentation de justificatifs au Client. Le non-respect d'une échéance quelconque de paiement entraîne également, de plein droit, l'exigibilité immédiate des sommes restant dues pour d'autres commandes de Produits et/ou de Services.

A défaut de paiement, INDOOR INFORMATIQUE se réserve enfin le droit de retenir les Produits non encore livrés et/ou de suspendre l'exécution de tous Services en cours, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée

sans effet, sans préjudice de toute autre recours et/ou indemnisation. Cette suspension de services ou de commandes n'affecte pas le droit de INDOOR INFORMATIQUE de poursuivre le recouvrement de l'intégralité de la facture.

#### ARTICLE 6. Clause de réserve de propriété

6.1. Les Produits demeurent la propriété de INDOOR INFORMATIQUE jusqu'à complet encaissement de leur prix T.T.C. en principal, frais et intérêts. Ne constitue pas un paiement au sens de la présente disposition, la remise de lettre de change ou d'autres titres créant une obligation de payer.

En cas de non-paiement de l'intégralité du prix en principal, frais et intérêts à la date d'échéance prévue, et/ou en cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client, INDOOR INFORMATIQUE pourra exiger la restitution des Produits vendus, aux frais et aux risques du Client en application de la procédure applicable détaillée dans le Livre VI du code de commerce (L624-9 et suivants ; L631-18 ; L641-14-1).

Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert des risques de perte et de détérioration des Produits dans les conditions de l'article 6.2 ci-dessous.

Le Client s'engage à ce que les Produits de INDOOR INFORMATIQUE soient identifiables dans ses locaux. En cas de restitution des Produits dans le cadre du présent article, les sommes versées et constituant un paiement partiel des Produits par le Client seront conservées par INDOOR INFORMATIQUE à titre d'indemnité.

6.2. Le transfert des risques s'opère dès la livraison des Produits dans les locaux du Client. Il appartient au Client de souscrire les assurances nécessaires pour couvrir les risques de perte et de détérioration du Produit.

#### ARTICLE 7. Services d'installation et de formation

7.1. INDOOR INFORMATIQUE s'engage à réaliser les Services d'installation et de formation souscrits par le Client, telles que précisés dans l'offre et/ou le devis de INDOOR INFORMATIQUE.

7.2. Les Services sont réalisés dans les locaux du Client désignés par ce dernier. Dans ce cadre, le Client s'engage, préalablement au démarrage des Services par INDOOR INFORMATIQUE, à fournir par écrit à INDOOR INFORMATIQUE les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que le règlement intérieur applicables dans ses locaux.

7.3. INDOOR INFORMATIQUE pourra réaliser, à la demande du Client et sur présentation d'un devis préalable, des prestations de formation du personnel du Client.

#### ARTICLE 8. Garanties

##### 8.1. Garantie du constructeur

Sauf accord écrit entre les parties, les Produits vendus par INDOOR INFORMATIQUE sont garantis, à compter de la date portée sur le bordereau de livraison, contre tout défaut de matière ou de fabrication, conformément aux conditions particulières du fabricant, fournies avec le Produit.

Le Client peut en outre souscrire une extension de garantie, pour la durée propre à chaque catégorie de Produit indiquée sur l'offre de INDOOR INFORMATIQUE et dans les conditions de l'article 8.2 ci-après.

##### 8.2. Contrat de service – Garanties contractuelles INDOOR INFORMATIQUE

8.2.1. Le Client peut souscrire auprès de INDOOR INFORMATIQUE une extension de garantie (ci-après la/les « Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE ») détaillée dans l'offre INDOOR INFORMATIQUE.



Les Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE sont fournies par INDOOR INFORMATIQUE, conformément aux présentes Conditions Générales de Vente : (i) pour la durée et dans les conditions figurant dans les conditions particulières des Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE, telles que visées dans le paragraphe précédent, en vigueur au jour de la réception de la commande du Client (acceptée par INDOOR INFORMATIQUE) et qui sont consultables sur le site Internet de INDOOR INFORMATIQUE ;

8.2.2. Les conditions des Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE s'appliquent sous réserve d'une utilisation normale et adéquate du Matériel par le Client, conforme aux spécifications figurant dans le manuel d'utilisation dudit Matériel.

#### 8.2.3. Support Technique

Le Client s'engage à désigner un responsable du Matériel qui sera seul habilité à contacter INDOOR INFORMATIQUE dans le cadre du Support Technique. Le service Support Technique (assistance téléphonique) permet à l'interlocuteur du Client de bénéficier des conseils nécessaires à l'utilisation courante du Matériel.

Le soutien technique peut demander au Client d'exécuter un test simple de diagnostic ou de remplacer des consommables ou des pièces d'usure. Le Client est responsable d'être présent lors de l'appel du soutien technique pour fournir les informations nécessaires au soutien technique pour essayer de résoudre le problème par téléphone ou à distance. INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas envoyer de technicien sur site s'il est déterminé qu'une visite sur site ne contribuera pas à corriger le défaut (par ex. s'il est déterminé lors de l'appel de soutien qu'il est nécessaire de commander des pièces de rechange avant d'envoyer un technicien dans le temps de réponse).

Les renseignements suivants sont exclus du support technique : création et modification d'états paramétrables, procédures de sauvegarde, traitement et reprise de fichiers (liste non exhaustive).

Le service Support Technique de INDOOR INFORMATIQUE est disponible les jours ouvrés (du lundi au vendredi). Seules les personnes formées par INDOOR INFORMATIQUE et/ou disposant des compétences techniques nécessaires à l'utilisation du Matériel sont habilitées à contacter les services du Support Technique de INDOOR INFORMATIQUE. Le support technique ne serait se substituer à la formation.

En cas d'utilisation abusive du Support Technique par le Client, suivie par statistique d'appel, si le temps d'appel est deux (2) fois supérieur à la moyenne des autres clients, le Client s'engage à faire suivre à ses collaborateurs une journée de formation.

Ces prestations de formation pourront être réalisées sur site à la demande du Client, sur présentation d'un devis préalable et au tarif en vigueur le jour de l'émission du devis.

#### 8.2.4. Délais d'intervention

INDOOR INFORMATIQUE déploiera ses meilleurs efforts pour exécuter ses Services dans les délais figurant dans les conditions particulières applicables aux Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE.

#### 8.2.5. Exclusions de garanties

Les Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE ne comprennent pas la fourniture des lampes et des pièces en verre (vitres basis...) et des consommables (rouleau prise papier, cartouche d'encre, toner...).

Ne sont pas couvertes par les Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE les interventions et réparations dues aux détériorations et/ou défauts affectant le Matériel et résultant :

- (i) de l'usure normale du Matériel
- (ii) de négligence manifeste du Client (ex : documents numérisés avec agrafes ou trombones), d'une utilisation anormale du Matériel par le Client, et d'une façon générale de tout usage non conforme aux spécifications du Matériel (indiquées dans le manuel d'utilisation dudit Matériel)
- (iii) de toute intervention de personnes, autres que les techniciens de INDOOR INFORMATIQUE ou de personnes dûment autorisées par écrit par INDOOR INFORMATIQUE,
- (iv) d'une modification du Matériel par le Client ou par un tiers, non conforme, non prévue et/ou non spécifiée dans le manuel d'utilisation du Matériel et/ou les spécifications du fabricant du Matériel,
- (v) de catastrophe naturelle ou tout accident dont la cause est extérieure au Matériel (dégâts des eaux, feu, choc, etc.), ou de la survenance d'un cas de force majeure dans les conditions de l'article 11 des Conditions Générales,
- (vi) de l'emploi de courant électrique non approprié ou toute cause accidentelle produisant les mêmes effets,
- (vii) de l'emploi de pièces détachées autres que celles fournies par INDOOR INFORMATIQUE et de l'emploi de consommables non conformes aux normes du constructeur du Matériel ou aux conditions de stockage (température, date de péremption),
- (viii) du non-respect des conditions d'environnement et notamment : revêtement de sol (électricité statique), température ambiante (18 à 25°C), hygrométrie (entre 45 et 60%).
- (ix) d'un défaut d'entretien ou d'un entretien défectueux du Matériel par le Client ou un tiers, non conforme au manuel d'utilisation du Matériel.
- (x) de modification de l'environnement système et matériel dont INDOOR INFORMATIQUE n'a pas la maîtrise ou la responsabilité.

Toute intervention ayant pour origine l'une des causes énumérées dans le présent article 8.2.5 sera facturée au tarif en vigueur au jour de ladite intervention.

#### 8.2.6. Déplacement du Matériel

Le Client s'engage à ne pas déménager les Produits sans le consentement préalable et écrit de INDOOR INFORMATIQUE. Tous les frais consécutifs à ces déplacements seront à la charge du Client.

Le Client doit immédiatement informer INDOOR INFORMATIQUE si l'emplacement de la machine sous contrat change.

#### 8.2.7. Maintenance préventive

Pour que INDOOR INFORMATIQUE puisse se conformer à l'accord de niveau de service mentionné dans le contrat ou exécuter une maintenance préventive, le client doit communiquer, avant le premier appel, l'emplacement exact de l'installation ainsi que les détails de la machine (numéros de contrats, numéros de série, modèles, marques).

Le Client s'engage à contacter INDOOR INFORMATIQUE pour l'exécution de la maintenance préventive. Si le Client ne donne pas accès à la machine, la maintenance préventive est considérée comme ayant été exécutée. Dans les cas de contrats sans consommables, le Client est responsable de s'assurer qu'il a les consommables disponibles quand le technicien de INDOOR INFORMATIQUE sera sur le site. S'il ne les a pas et attend que INDOOR INFORMATIQUE les remplace, il sera facturé.

#### 8.2.8. Services supplémentaires

Tout service inclus dans les Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE, dès lors que le Client n'a pas souscrit aux Extensions de Garantie aux termes des conditions particulières applicables et/ou de l'offre de INDOOR INFORMATIQUE ne pourra être réalisé par INDOOR INFORMATIQUE qu'à la demande écrite du Client, sur la base du barème tarifaire en vigueur à la date de la demande.



#### 8.2.9. Durée

Les Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE sont applicables pour la durée ferme souscrite par le Client figurant dans l'offre et/ou le contrat de INDOOR INFORMATIQUE dûment accepté par le Client.

A l'échéance des Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE, le Contrat de maintenance souscrit est applicable pour une durée d'un (1) an et est renouvelable par tacite reconduction par période annuelle. Chacune des Parties dispose de la faculté de résilier le Contrat de maintenance applicable de plein droit et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve du respect d'un délai de préavis minimum de deux (2) mois.

#### 8.2.10. Résiliation anticipée

INDOOR INFORMATIQUE pourra résilier, de plein droit, le Contrat et les Services notamment ceux rendus au titre des contrats de maintenance et sera alors autorisé à recouvrer le montant total de ses créances sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée par accusée de réception demandant la régularisation et qui n'aura pas été suivi d'une réparation du manquement dans les quinze (15) jours de la réception de la lettre :

- En cas d'inexécution de la part du Client à l'une de ses obligations vis-à-vis de INDOOR INFORMATIQUE.
- En cas de défaut de paiement de plusieurs factures par le Client sous réserves des dispositions légales en vigueur.

Le Contrat ne pourra être cédé par le Client, en totalité ou en partie, sauf accord préalable et écrit de INDOOR INFORMATIQUE. En cas de cession de Matériel à un tiers sans accord préalable et écrit de INDOOR INFORMATIQUE, les obligations de INDOOR INFORMATIQUE cesseraient de plein droit sans qu'il soit fait obligation de rembourser tout ou partie des sommes versées par le Client.

INDOOR INFORMATIQUE se réserve la possibilité de résilier le Contrat, de plein droit, avant son échéance annuelle en cas d'incapacité de s'approvisionner en pièces détachées. Dans ce cas, un avoir sera établi par INDOOR INFORMATIQUE pour la période restant à courir.

#### 8.3. Garantie des Services proposés

INDOOR INFORMATIQUE garantit uniquement la conformité des Services aux caractéristiques contenues dans les Contrats et les conditions particulières applicables aux Extensions de Garantie INDOOR INFORMATIQUE, le cas échéant.

La réception des Services d'installation et de formation du Matériel est matérialisée par la signature d'un procès-verbal par le Client et INDOOR INFORMATIQUE. En cas de réserves du Client sur les Services d'installation, reconnus par INDOOR INFORMATIQUE, après vérification, comme non conformes au Contrat, INDOOR INFORMATIQUE s'engage à ses frais à re-exécuter ou corriger l'installation du Matériel dans le délai de 2 semaines.

#### ARTICLE 9. Autres Services

INDOOR INFORMATIQUE propose au Client des Services complémentaires, tels que l'audit du parc de scanners existant chez le Client, le déménagement d'un équipement, la location de matériel et logiciel, l'atelier de réparation, la migration d'une solution dans un nouvel environnement Windows, la mise en place de paramètres spécifiques, la création de profils de numérisation.

Ces services peuvent être réalisés par INDOOR INFORMATIQUE, à la demande écrite du Client, sur présentation d'un devis préalable et après accord des parties sur les conditions techniques et financières applicables.

#### ARTICLE 10. Conditions d'exécution des Services – Obligations des parties

10.1. INDOOR INFORMATIQUE s'engage à réaliser ses Services conformément aux dispositions du droit français applicables à son activité.



Il appartient à INDOOR INFORMATIQUE de décider seule des moyens en personnel et en matériels nécessaires à la réalisation des Services.

Le personnel de INDOOR INFORMATIQUE intervenant chez le Client reste en toutes circonstances sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de INDOOR INFORMATIQUE. Le personnel de INDOOR INFORMATIQUE intervient uniquement selon les instructions de INDOOR INFORMATIQUE.

INDOOR INFORMATIQUE pourra sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services avec l'accord préalable et écrit du Client. Dans cette hypothèse, le Client devra agréer l'identité du sous-traitant et ses conditions de paiement, conformément à la loi n° 75-1334 du 31 Décembre 1975.

INDOOR INFORMATIQUE garantit que les Services seront réalisés par du personnel régulièrement employé au regard des dispositions légales et réglementaires en vigueur et s'engage à remettre, sur demande écrite du Client, les documents visés aux articles L8222-1, D8222-5 et suivants du Code du travail et D243-15 du Code de la sécurité sociale.

10.2. Le Client s'engage à collaborer avec INDOOR INFORMATIQUE et à répondre favorablement aux demandes de INDOOR INFORMATIQUE en lui fournissant les informations dont il dispose, en vue de l'exécution des Services.

Le Client s'engage à respecter les termes du Contrat ainsi que les dispositions législatives et réglementaires du droit français applicables à son activité.

#### ARTICEL 11. Force majeure – Cas fortuits

INDOOR INFORMATIQUE ne pourra être tenue responsable d'un manquement à remplir ses obligations découlant du Contrat, si ce manquement est dû à un cas de « Force Majeure ».

Sont considérés comme cas de « Force Majeure » tout événement postérieur à la conclusion du Contrat, indépendant de la volonté de INDOOR INFORMATIQUE, imprévisible et irrésistible tels que (sans que cette énumération ne soit limitative) les grèves, incendies ou inondations, accidents ou retards de fabrication chez les fournisseurs de INDOOR INFORMATIQUE, guerre civile ou étrangère, émeutes, actes de terrorisme, destructions totales ou partielles de locaux et installations, mesures douanières.

Pour se prévaloir d'un cas de Force Majeure, INDOOR INFORMATIQUE devra notifier au Client l'évènement de Force Majeure, dès sa survenance, en indiquant une estimation de sa durée. Le Contrat sera suspendu pendant toute la durée de cet événement.

Dès que celui-ci aura pris fin, INDOOR INFORMATIQUE le notifiera au Client et devra reprendre immédiatement l'exécution de ses obligations. Toutefois, si la durée d'un cas de Force Majeure devait excéder un (1) mois calendaire, le Client sera alors libre de résilier le Contrat.

#### ARTICLE 12. Responsabilité – Assurance

12.1. INDOOR INFORMATIQUE est responsable, dans les conditions de droit commun, des dommages directs causés au Client résultant de la vente du Matériel et/ou de l'exécution de ses Services.

INDOOR INFORMATIQUE n'est en aucun cas responsable des dommages indirects et/ou imprévisibles quels qu'ils soient qui pourraient être causés par INDOOR INFORMATIQUE et relatifs aux Produits et/ou aux Services, tels que notamment les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de commandes, de clientèle, de données etc.

En tout état de cause, la responsabilité totale annuelle de INDOOR INFORMATIQUE, quel que soit le nombre d'évènements, est limitée :

- (i) aux seuls dommages directs causés au Client et imputables exclusivement à INDOOR INFORMATIQUE et relatifs aux Produits et/ou aux Services,
- et (ii) au montant HT effectivement payé par le Client pour l'achat des Produits et/ou la fourniture des Services concernés, pendant les douze (12) mois précédant le dernier événement donnant lieu à la mise en cause de la responsabilité de INDOOR INFORMATIQUE.





12.2. INDOOR INFORMATIQUE garantit avoir souscrit, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance couvrant sa responsabilité civile et celle de ses salariés, préposés ou mandataires sociaux, au titre du Contrat.

#### ARTICLE 13. Propriété Intellectuelle

13.1. Les devis, propositions, catalogues et d'une façon plus générale tous les documents remis ou envoyés par INDOOR INFORMATIQUE au Client, ainsi que les droits de propriété intellectuelle y afférents, sont et restent l'entière propriété de INDOOR INFORMATIQUE.

Tous ces documents ne devront en aucun cas être reproduits, sans l'autorisation écrite et préalable de INDOOR INFORMATIQUE.

13.2. Les droits de propriété intellectuelle afférents aux Produits, aux drivers et aux logiciels intégrés aux Produits, demeurent la propriété du fabricant dudit Produit. Seul est concédé au Client un droit d'usage du Produit.

#### ARTICLE 14. Obligations de confidentialité

Sauf autorisation expresse et écrite accordée par l'une des parties à l'autre partie, chacune d'entre elles s'engage à conserver secrètes et confidentielles les informations appartenant et/ou reçues de l'autre partie (ci-après les « Informations Confidentielles ») dans le cadre du Contrat ou préalablement à sa conclusion, et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour qu'elles ne soient pas divulguées à des tiers. Les parties s'engagent à ne transmettre les Informations Confidentielles qu'aux seuls employés de son personnel permanent directement concernés par le Contrat, et ce sous sa responsabilité.

INDOOR INFORMATIQUE s'engage notamment à ne pas divulguer d'informations sur le Client et ses applications.

Les engagements du présent Article demeureront en vigueur pendant une durée de dix (10) années à compter de la date de conclusion du Contrat, sauf dispositions expresses contraires prévues par les parties.

#### ARTICLE 15. Données à caractère personnel

Chacune des parties s'engage à respecter le règlement européen n°2016/679 « RGPD » du 27 Avril 2016 ainsi que la loi française n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifié, applicables à la protection des données ayant un caractère personnel.

Le client est seul responsable de ses traitements de données à caractère personnel. Dans le cadre de l'exécution des prestations de service fournies par INDOOR INFORMATIQUE au client, INDOOR INFORMATIQUE est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du client. Les parties reconnaissent la qualité de sous-traitant de INDOOR INFORMATIQUE au sens du « RGPD » et de la loi « Informatique et Libertés ». Les modalités de traitement des données à caractère personnel pouvant être confiées à INDOOR INFORMATIQUE et/ou réalisées par INDOOR INFORMATIQUE dans le cadre de la fourniture des Services, et les obligations respectives des parties sont définies dans l'[annexe A](#) « Sous-traitance des données à caractère personnel par INDOOR INFORMATIQUE ».

Dans le cadre de la relation contractuelle établie entre les parties, INDOOR INFORMATIQUE sera susceptible de traiter des données à caractère personnel concernant le client, dont INDOOR INFORMATIQUE est seul responsable. Les parties reconnaissent également la qualité de responsable de traitement de INDOOR INFORMATIQUE au sens du « RGPD » et de la loi « Informatique et Libertés ». Les informations relatives à ces traitements figurent à l'[annexe B](#) « Traitements des données à caractère personnel réalisés par INDOOR INFORMATIQUE » consultable sur demande ou sur le site internet.

Par ailleurs, le client est informé de l'ensemble des droits dont il bénéficie au regard de la réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel. Le client dispose des droits suivants : un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel. Le client peut également en demander la limitation. Ces droits peuvent être exercés, conformément à la loi, par simple demande par courrier



électronique à l'adresse [privacy@Indoor Informatique.com](mailto:privacy@Indoor Informatique.com) ou par courrier à l'adresse du siège social de INDOOR INFORMATIQUE en justifiant de son identité et d'un motif légitime le cas échéant.

Le client dispose également du droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données, à savoir la CNIL :

8 rue Vivienne, CS 30223 F-75002 Paris, Cedex 02

Tél. +33 1 53 73 22 22

Fax +33 1 53 73 22 00

Site web: <http://www.cnil.fr/>

ARTICLE 16. Droit applicable – Clause attributive de compétence

Les présentes Conditions Générales de vente et le Contrat sont régis par le droit français, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

TOUS LITIGES POUVANT SURVENIR ENTRE INDOOR INFORMATIQUE ET SES CLIENTS SERONT DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE VIENNE (38), Y COMPRIS EN CAS DE REFERE OU D'APPEL EN GARANTIE.

Conditions Générales du Service Après-Vente

Les Conditions Générales du Service Après-Vente s'appliquent sur le territoire de la France métropolitaine dans le cadre des prestations de services, installation, formation et service après-vente (ci-après les « Services ») afférentes à toutes les ventes de scanners, de Matériel(s) informatiques, de consommables (ci-après les ou des « Matériels ») et de logiciels (ci-après les ou des « Logiciels »), par INDOOR INFORMATIQUE SASU (ci-après « INDOOR INFORMATIQUE ») à ses clients ayant la qualité de professionnel tels que défini à l'article Liminaire du Code de la consommation (ci-après le « Client »).

ARTICLE 1 – Conditions d'application

Ces Conditions complètent les Conditions Générales de Vente en matière de Service Après-Vente.

Toute fourniture de Services par INDOOR INFORMATIQUE au Client, ainsi que toute commande émise par le Client relative à ces prestations de service, implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions nonobstant toutes clauses contraires, manuscrites ou non, mentionnées sur les bons, lettres ou autres documents et acceptés explicitement par INDOOR INFORMATIQUE et le Client.

Le Client qui a souscrit une extension de garantie ou un contrat de maintenance (ci-après le « Contrat ») auprès de INDOOR INFORMATIQUE accepte implicitement et sans réserve l'application et la mise en place de ces Conditions.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales du Service Après-Vente et les Conditions Générales d'Achat du Client, les Parties conviennent que les présentes Conditions Générales du Service Après-Vente primeront dans leur intégralité.

ARTICLE 2 – Prestations de services extracontractuelles

2.1. Dans le cadre des devis réalisés par le centre d'appel de la société INDOOR INFORMATIQUE, lorsque l'intervention sur site d'un technicien est nécessaire et que cette intervention intervient hors extension de garantie ou hors contrat de maintenance ou dans le cadre d'un contrat de maintenance pour lequel l'intervention n'est pas incluse, cette intervention sur site sera facturée à la main d'oeuvre, à l'heure et toute heure commencée sera due par le client. Des frais de déplacement pourront être facturés en sus. Des frais relatifs aux pièces détachées et / ou aux consommables pourront aussi être facturés si nécessaires.



2.2. Un devis complémentaire peut être établi par le centre d'appel de INDOOR INFORMATIQUE dans le cas où une intervention (avec ou sans pièces détachées et/ou consommables) est nécessaire pour la remise en état des Matériels à la suite de prestations hors extension de garantie ou contrat de maintenance, d'audit de précontrat, ou de visite préventive précontractuelle.

Si le Client accepte le devis complémentaire, les Matériels pourront être réparés selon les conditions prévues dans le devis. Dans le cadre de ce devis complémentaire, si des pièces détachées ont été changées, la durée de la garantie de ces pièces est de trois (3) mois et ne comprend que les pièces concernées hors main d'oeuvre et déplacement. Ainsi, dans le cas où ces pièces devraient être changées dans le cadre de cette garantie de trois (3) mois, des frais de déplacement et de main d'oeuvre seront facturés en sus. Si le Client refuse le devis complémentaire, le dossier sera clôturé et aucune autre intervention ne sera prévue.

2.3. Pour toute visite préventive réalisée par un technicien de INDOOR INFORMATIQUE à la demande du Client sur des Matériels hors extension de garantie ou hors contrat de maintenance, si le client constate un dysfonctionnement ou une panne après l'intervention du technicien de INDOOR INFORMATIQUE et qu'il met en cause la responsabilité de INDOOR INFORMATIQUE, dans ce cas il devra en apporter la preuve. De son côté, le technicien de INDOOR INFORMATIQUE devra signaler sur son rapport d'intervention toute anomalie qu'il aura pu relever sur les Matériels au cours de sa mission.

2.4. En cas de rupture ou d'absence d'extension de garantie ou de contrat de maintenance, si le Client souhaite à posteriori souscrire un contrat de maintenance sur site de niveau Smart ou Business, dans le cas où la visite d'entretien préventive prévue dans le cadre du contrat de maintenance sert d'audit, elle permettra d'établir un bilan sur l'état des Matériels.

Cette visite préventive sera alors décomptée du nombre initial de visites préventives prévu dans le contrat de maintenance.

A l'issue de cette visite précontractuelle, si les Matériels sont fonctionnels et ne nécessitent aucun devis supplémentaire, ils pourront être remis sous contrat selon les conditions prévues dans l'offre de remise sous contrat. La date de début de contrat sera la date effective de la visite précontractuelle.

Dans le cas où un devis complémentaire est nécessaire à l'issue de cette visite, les conditions décrites dans le chapitre 2.2 seront appliquées. Cependant, dans le cas où le Client refuse le devis complémentaire, il s'engage à payer le montant de la visite préventive réalisée.

#### ARTICLE 3 – Prestations de services contractuelles

Dans le cadre d'un Contrat, si les Matériels envoyés pour remplacer les Matériels défectueux sont reçus cassés par le Client du fait du transporteur, un nouvel envoi de Matériels chez le client sera programmé et à la charge de INDOOR INFORMATIQUE sous réserve que le Client ait mentionné des réserves sur le bon de livraison à réception des Matériels.

#### ARTICLE 4 – Prêt, location et dons de Matériels

##### 4.1. Prêt et location de Matériels :

Si INDOOR INFORMATIQUE prête ou loue des Matériels au Client dans le cadre d'un Contrat, d'un prêt ou d'une location qui a fait l'objet d'une facturation, dans ces cas, les Matériels restent la propriété de INDOOR INFORMATIQUE mais pendant la durée de la location ou du prêt et jusqu'à leur retour dans les locaux de INDOOR INFORMATIQUE, le Client a la garde des Matériels et en assume la pleine responsabilité. Il est responsable, pendant la même période, de tous dommages causés aux Matériels et de leur destruction ou de leur perte, même par cas fortuit, ainsi que tout dommage causé par les Matériels à des personnes ou à des biens. Le Client sera tenu de souscrire une assurance sur les Matériels qui couvrira le risque de vol, incendie, autres dommages et la responsabilité civile. Le Client demeure responsable, à l'égard de INDOOR INFORMATIQUE, des dégradations autres que celles consécutives à l'usure normale. Le montant des dégradations sera facturé par INDOOR INFORMATIQUE. INDOOR INFORMATIQUE décline toute responsabilité concernant le cas d'utilisation des Matériels



non conforme aux prescriptions techniques, à la législation et à la réglementation en vigueur.

En cas de perte totale des Matériels par le Client, la valeur à neuf servira de base d'indemnisation pour facturer le Client.

Le Client s'engage à maintenir les Matériels en bon état. Toute réparation devra être effectuée par INDOOR INFORMATIQUE ou par le(s) sous-traitant(s) que INDOOR INFORMATIQUE aura désigné(s). Sauf accord contraire, le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les Matériels qui restent la propriété de INDOOR INFORMATIQUE. Le Client s'interdit de céder, donner en gage, en nantissement, de prêter, louer ou de disposer de quelque manière que ce soit les Matériels objets de la location ou du prêt.

Le Client s'interdit de modifier de quelque façon que ce soit les Matériels prêtés ou loués. Il s'interdit de modifier ou de retirer tout ou partie des signes distinctifs (marques, plaques de propriété) apposés sur les dits Matériels par le prêteur. INDOOR INFORMATIQUE pourra facturer le prix de l'emballage neuf si le Client détériore les boîtes d'origine en les utilisant comme carton d'expédition notamment.

Pour tout prêt de Matériels, un « Bon de prêt » sera établi par INDOOR INFORMATIQUE avec l'indication du prix public en euros des Matériels. Ce bon sera envoyé au Client par mail et devra être renvoyé par le Client au centre d'appel de INDOOR INFORMATIQUE, complété, daté et signé.

A réception de ce bon, INDOOR INFORMATIQUE facturera le prêt conformément au montant indiqué sur le bon de prêt.

Au retour des Matériels chez INDOOR INFORMATIQUE à échéance du prêt, un avoir correspondant au montant facturé sera établi.

Dans le cadre d'un prêt pour un Contrat par échange ou sur site, le bon de prêt ne fera pas l'objet d'une facturation.

Dans le cas où INDOOR INFORMATIQUE ne parvient pas à récupérer les Matériels prêtés dans un délai de 15 jours après la date de retour prévue et spécifiée dans le « Bon de prêt », les Matériels seront considérés de plein droit et sans formalité comme perdus. De ce fait, la valeur indiquée dans le « Bon de prêt » devra être réglée à la société INDOOR INFORMATIQUE par application de l'article 1883 du code civil.

INDOOR INFORMATIQUE se réserve expressément le droit de revendiquer les Matériels prêtés en cas de règlement judiciaire ou de liquidation des biens du Client conformément à l'article 65 de la loi du 13 juillet 1967.

#### 4.2. Dons de Matériels à INDOOR INFORMATIQUE

Lorsqu'un Client donne des Matériels à INDOOR INFORMATIQUE sans contrepartie financière, la « Convention de don de Matériels » utilisée par INDOOR INFORMATIQUE devra être complétée, datée et signée par les deux parties (le donateur (le Client) et le bénéficiaire (INDOOR INFORMATIQUE)).

#### ARTICLE 5 – Option achat

INDOOR INFORMATIQUE sera susceptible d'acheter des Matériels à un Client, dans ce cas, un contrat sera conclu.

#### ARTICLE 6 – Retour de Matériel(s) chez INDOOR INFORMATIQUE

6.1. Tout retour de Matériels chez INDOOR INFORMATIQUE doit au préalable être validé par le centre d'appel ou par le service support de chez INDOOR INFORMATIQUE. Si le Client renvoie les Matériels chez INDOOR INFORMATIQUE sans avoir informé au préalable le centre d'appel et sans qu'aucune demande n'ait été faite et validée, le colis pourra être refusé par INDOOR INFORMATIQUE. Le cas échéant, le Client devra récupérer les Matériels à ses frais, ils pourront également lui être renvoyés par INDOOR INFORMATIQUE s'il a accepté au préalable un devis dans lequel des frais de port lui auront été facturés.



Dans ce même cas de figure, si les Matériels sont perdus entre le lieu d'enlèvement des Matériels et INDOOR INFORMATIQUE, alors INDOOR INFORMATIQUE se dégage de toutes responsabilités, aucun accord préalable pour le retour des Matériels n'ayant été validé.

La procédure à suivre pour tout retour de Matériels est la suivante :

Contactez le centre d'appel de la société INDOOR INFORMATIQUE dont les coordonnées sont les suivantes :

*o Par téléphone : +33 (0) 6 79 85 36 11*

*o Par mail : [contact@Indoor Informatique.com](mailto:contact@Indoor Informatique.com)*

Il pourra être demandé au Client des actions et autres éléments supplémentaires afin de valider le retour ou non des Matériels

Si le retour est validé, un formulaire « Bon de Retour » sera transmis au Client. Ce bon devra être vérifié, daté et signé par le Client puis renvoyé à INDOOR INFORMATIQUE.

6.2. INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de refuser la réception du colis si l'ensemble des instructions mentionnées dans le « Bon de retour » ne sont pas respectées.

6.3. INDOOR INFORMATIQUE se réserve également le droit de refuser le traitement du matériel et du dossier si à l'ouverture du carton, des éléments cassés et / ou non signalés lors de l'ouverture du ticket sont constatés, même si aucune réserve n'a été émise par nos soins lors de la livraison dans nos locaux par le transporteur. Dans ce cas, un rapport de non-conformité de réception sera adressé au client (avec détails, photos et/ou vidéos).

6.4. Dans le cadre de retour de Matériels, INDOOR INFORMATIQUE pourra facturer des frais de reconditionnement si l'emballage utilisé par le Client est inadapté. INDOOR INFORMATIQUE se réserve également le droit de refuser le colis à la livraison si l'emballage est inadapté et inadéquat, le colis sera alors renvoyé chez le Client.

6.5. Pour le retour de Matériels défectueux dans le cadre d'un Contrat par échange, si le numéro de série des Matériels réceptionnés par INDOOR INFORMATIQUE ne correspond pas au numéro de série sur lequel la demande de support a été faite initialement, des vérifications seront faites par le centre d'appel de INDOOR INFORMATIQUE comme suit :

*o Si les Matériels reçus sont sous Contrat mais qu'il y a une erreur de la part du Client concernant le numéro de série transmis lors de l'ouverture du ticket, une régularisation sera faite au niveau du ticket avec le bon numéro de série.*

*o Dans le cas où les Matériels reçus par INDOOR INFORMATIQUE ne sont pas sous Contrat, le Client sera alors tenu de les récupérer à ses frais. Ils pourront également être renvoyés au Client par le service logistique de INDOOR INFORMATIQUE s'il a accepté au préalable un devis dans lequel des frais de port lui auront été facturés.*

En parallèle, le Client sera tenu de renvoyer à INDOOR INFORMATIQUE à ses frais et soins les Matériels sur lesquels la demande de support a été faite.

A réception des Matériels, l'atelier de INDOOR INFORMATIQUE procédera à des vérifications sur leur état et sur l'origine de la panne.

Si lors du diagnostic, il apparaît que la panne initiale est liée au non-remplacement des consommables, à la négligence, à un défaut d'utilisation ou à des éléments qui ne sont pas couverts par le Contrat, alors le Client sera informé avec la transmission d'informations pour preuve qui justifieront de l'état des Matériels reçus.



Un devis correspondant à la réparation des Matériels pourra même lui être envoyé si nécessaire et le Client sera tenu de régler le montant de la réparation avant que les Matériels soient remis en stock. Dans ces mêmes conditions et dans le cas d'un Contrat par échange de niveau Business, les Matériels seront renvoyés au Client après réparation sous réserve que le Client ait réglé le devis relatif à la remise en état de ses Matériels.

6.6. Pour le retour de Matériels prêtés dans le cadre d'un Contrat ou d'un prêt hors Contrat, si les Matériels reviennent endommagés du fait du Client, celui-ci sera informé avec transmissions d'informations qui justifieront l'état des Matériels et un devis lui sera envoyé en fonction du diagnostic réalisé que le Client sera tenu de régler.

6.7. Dans le cadre d'un contrat par échange, conformément aux instructions du 'Bon de retour', le Client doit contacter le service logistique de INDOOR INFORMATIQUE dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à réception du scanner d'échange afin d'organiser la mise à disposition du scanner défectueux pour enlèvement.

Dans le cas où le client a besoin d'un délai supplémentaire, il devra en informer le service logistique de INDOOR INFORMATIQUE dès réception du scanner d'échange, à défaut, et au-delà du délai de 10 jours ouvrés, INDOOR INFORMATIQUE se réserve le droit de facturer au Client le montant équivalent au prix public HT de ce matériel (le montant facturé sera conforme à celui en vigueur au moment du litige).

Dans le cas où la procédure d'enlèvement du scanner défectueux est lancée et que le transporteur de INDOOR INFORMATIQUE ne parvient pas à récupérer ce matériel du fait du défaut du Client, il devra renvoyer à ses frais le dit scanner sous peine d'être facturé du montant équivalent au prix public HT de ce matériel (le montant facturé sera conforme à celui en vigueur au moment du litige).

ARTICLE 7 – DOA (Dead On Arrival = Matériels neufs non fonctionnels au déballage chez le client avec dysfonctionnement non lié à la casse durant le transport)

Si le statut de *Dead On Arrival* a été validé par le service support de INDOOR INFORMATIQUE, la procédure suivante s'applique selon les conditions prévues :

- o Les Matériels défectueux seront remplacés ou réparés par le fabricant ou par INDOOR INFORMATIQUE.

- o Il pourra être demandé au Client de renvoyer les Matériels défectueux chez le fabricant ou chez INDOOR INFORMATIQUE pour vérification ou réparation.

Dans ce cas, le renvoi sera à la charge, aux frais et aux soins du Client.

- o Dans le cas, où le retour de Matériels chez INDOOR INFORMATIQUE est validé, un formulaire « Bon de Retour » sera transmis au Client. Ce bon devra être vérifié, daté et signé par le Client puis renvoyé à INDOOR INFORMATIQUE.

Pour les DROM-COM ou pour toute autre destination hors France métropolitaine, tous les frais relatifs au transport des Matériels (frais d'envoi et frais de retour) ainsi que tous les frais de douane sont à la charge du Client.

Article 8 – Garantie Constructeur

La garantie du constructeur est proposée pour les Matériels uniquement en France métropolitaine. Elle n'est pas proposée et disponible pour les DROM-COM ou pour toute autre destination hors France métropolitaine.

Si une panne intervient dans le cadre de la garantie du constructeur, la procédure suivante s'applique :



o Le fabricant ou INDOOR INFORMATIQUE prend en charge le remplacement ou la réparation des Matériels à ses frais (par échange ou avec réparation sur site) dans la limite des accords et des conditions prévus dans la garantie du constructeur ou il peut être demandé au Client de renvoyer les Matériels défectueux dans l'atelier. Dans ce cas, le renvoi sera à la charge, aux frais et aux soins du Client.

o Dans le cas, où le retour de Matériels chez INDOOR INFORMATIQUE est validé, un formulaire « Bon de Retour » sera transmis au Client. Ce bon devra être vérifié, daté et signé par le Client puis renvoyé à INDOOR INFORMATIQUE.

o Si le Client a souscrit un Contrat auprès de INDOOR INFORMATIQUE à l'achat du Matériel(s), INDOOR INFORMATIQUE prend en charge le remplacement ou la réparation des Matériels selon les conditions prévues dans le cadre du dit Contrat.

#### Article 9 – Formation réalisée par Indoor Informatique.

Dans le cadre d'une formation réalisée par INDOOR INFORMATIQUE, différents documents seront échangés entre INDOOR INFORMATIQUE et le client pour la préparation, le déroulement et le suivi de la formation.

#### Article 10 – Prestation d'Installation

INDOOR INFORMATIQUE s'engage à réaliser, dans les locaux du Client, les Services d'installation souscrits par le Client, tels que précisés dans l'offre et/ou le devis de INDOOR INFORMATIQUE.

Dans ce cas, les Matériels livrés ne doivent pas être déballés avant l'arrivée du technicien. Les Matériels doivent être déposés par les soins du Client sur le lieu d'utilisation.

Une « Fiche de préparation d'installation » sera envoyée au Client pour être complétée, cette fiche précise les conditions nécessaires sur le site d'installation pour sa bonne réalisation.

Dans le cas où le Client a renvoyé la fiche datée, signée et complétée, que le technicien de INDOOR INFORMATIQUE se déplace et que l'installation n'est pas réalisable car les conditions nécessaires ne sont pas remplies, le Client sera alors redevable du montant des frais de déplacement et de main d'oeuvre.

#### Article 11 – Prestation de déménagement

INDOOR INFORMATIQUE propose des prestations de déménagement, toute demande préalable doit être faite par le Client auprès du centre d'appel de INDOOR INFORMATIQUE.

Cette prestation n'est pas incluse dans le cadre des différents Contrats proposés par INDOOR INFORMATIQUE, elle engendre donc des frais qui sont facturés.

A réception de la demande du Client, une fiche de « Demande de déménagement » lui sera envoyée. Elle devra être complétée, datée, signée par la personne mandatée et être renvoyée par mail au centre d'appel. A réception de cette fiche, le centre d'appel de INDOOR INFORMATIQUE effectuera une étude adaptée au besoin du client et un devis lui sera envoyé avec le montant de la prestation.

Version du 14/10/2024

Patient Care Anywhere, By 2i

[ANNEXE\_A\_CGV\_Indoor-Informatique\_2024 &  
ANNEXE\_B\_CGV\_Indoor-Informatique\_2024]