

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Après que le CLIENT ait pris connaissance des caractéristiques des services, il a accepté les présents termes et conditions régissant son utilisation.

### 1. DEFINITIONS

**PRESTATAIRE** : EPIXELIC, SARL au capital de 15 000€, SIREN 453836694 - RCS Créteil B 453 836 694 - APE/NAF 6202A - Siège social : 31 cours des Julliottes - 94700 Maisons-Alfort.

**CLIENT** : Toute personne physique ou morale, signataire des présentes conditions générales de services, ayant souscrit à l'une des formules LIBERTEO ou TRANQUILEO.

**PRESTATIONS** : Ensemble des services proposé par EPIXELIC sous la marque PACKEO.

**INTERVENTION** : Ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la PRESTATION demandée.

**POINT** : Unité, valorisée au sein d'une formule commerciale, correspondant à une durée et un type d'INTERVENTION vendus par le PRESTATAIRE.

**LIBERTEO** : Crédit de POINTS souscrits ponctuellement par le CLIENT et disponible pendant douze (12) mois maximum après l'achat.

**TRANQUILEO** : Crédit mensuel de POINTS, reportable un (1) mois maximum, souscrit par le CLIENT pour une **durée ferme** de douze (12) mois.

**SUR SITE** : INTERVENTION effectuée dans les locaux du CLIENT auquel sont ajoutés les frais de déplacement valorisés en POINTS sur [www.packéo.fr](http://www.packéo.fr).

**TELEASSISTANCE** : INTERVENTION effectuée à distance sous réserve de la mise en place de l'infrastructure technique requise et de la disponibilité d'une connexion Internet.

**EN ATELIER** : INTERVENTION effectuée dans les locaux du PRESTATAIRE sur le matériel informatique transportable du CLIENT. Ce matériel pourra être déposé directement par le CLIENT ou récupéré par le PRESTATAIRE lors d'une INTERVENTION SUR SITE.

### 2. OBJET

Le PRESTATAIRE propose des services d'assistance informatique, réalisables sur l'ensemble de la région d'Île de France. Le PRESTATAIRE assiste d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes PRESTATIONS informatiques, telles que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels. Chaque INTERVENTION, ainsi que les éventuels déplacements du PRESTATAIRE dans les locaux du CLIENT, seront valorisés par un nombre de POINTS selon une grille disponible sur le site Internet [www.packéo.fr](http://www.packéo.fr). Les POINTS sont vendus via deux formules, éventuellement cumulables, LIBERTEO et TRANQUILEO. Les présentes conditions (ci-après les « CONDITIONS ») définissent les conditions suivant lesquelles le PRESTATAIRE exécute ses PRESTATIONS pour le CLIENT.

### 3. CONTENU DES PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de PACKEO consistent à mobiliser un ou plusieurs techniciens informatiques pour :

- La maintenance de l'ensemble du matériel informatique comprenant les serveurs, les stations de travail, les imprimantes, les divers périphériques et les entités réseaux (concentrateurs, routeurs...).
- La gestion technique du parc informatique, comprenant les installations et les mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels.
- La formation du personnel aux outils bureautiques, à l'utilisation des ressources des systèmes d'exploitation et aux services réseaux. Cette formation ne prend pas en charge les progiciels spécifiques au métier.
- La résolution des problèmes d'utilisation et, dans la mesure du possible, la réparation des différentes machines (hors coût des pièces à changer).
- L'administration du domaine et des services réseaux.
- La mise en place des systèmes de sécurité adaptés aux besoins du CLIENT et à la sensibilité des données stockées.
- L'audit du parc informatique et des licences logiciels accordées au CLIENT.
- Le support technique à distance pourra être effectué sur les médias suivants :
  - Téléphone (les frais de communication restant à la charge du CLIENT)
  - Courrier électronique
  - TELEASSISTANCE

Les PRESTATIONS s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au CLIENT ou à toute personne désignée par lui.

PACKEO se réserve le droit de faire évoluer ces PRESTATIONS en ajoutant, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses PRESTATIONS. L'attribution d'un secteur géographique correspondant aux locaux du CLIENT, tel que défini sur [www.packéo.fr](http://www.packéo.fr), sera laissée à la seule appréciation du PRESTATAIRE.

Toutes les PRESTATIONS précitées sont réalisées SUR SITE, en TELEASSISTANCE ou éventuellement en ATELIER. Chacun de ces trois types d'intervention correspond à une valorisation différente en POINTS.

### 4. DUREE ET RESILIATION

Les présentes Conditions sont définies pendant toute la période durant laquelle le CLIENT sera créateur de POINTS ou engagé sur une formule TRANQUILEO.

La formule TRANQUILEO engage le CLIENT pour une durée ferme de douze (12) mois qui ne pourra être résiliée avant son terme.

Le PRESTATAIRE ne pourra procéder à aucun remboursement des POINTS consommés ou non consommés.

Les Conditions prennent effet à compter de sa date de signature.

### 5. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

A la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE assurera une prise en charge de l'INTERVENTION sous soixante-douze (72) heures ouvrées ou, en urgence, sous quatre (4) heures ouvrées. Le choix de la réactivité du PRESTATAIRE par le CLIENT impactera un décompte différent du nombre de POINTS tel que défini sur [www.packéo.fr](http://www.packéo.fr).

Le déclenchement d'une INTERVENTION pourra se faire sur simple appel du CLIENT au numéro de téléphone communiqué par le PRESTATAIRE du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

Le PRESTATAIRE s'engage à effectuer le temps prévu par le système de POINTS et n'a, à ce titre, qu'une **obligation de moyen et non de résultat**. La résolution de problèmes informatiques étant soumise à un grand nombre d'impondérables, aucune estimation de temps du PRESTATAIRE ne pourra être considérée comme un forfait pour leur résolution.

### 8. CONDITIONS FINANCIERES

Le CLIENT accepte les conditions financières, telles que définies dans le bon de commande et ses éventuels avenants.

### 8.1 Paiement des sommes dues

Pour la formule LIBERTEO, le paiement des sommes dues sera impérativement effectué **avant** la PRESTATION par le moyen de paiement choisi par le CLIENT. Le paiement par carte bancaire est disponible sur [www.packéo.fr](http://www.packéo.fr).

Pour la formule TRANQUILEO, le paiement des sommes dues sera effectué **exclusivement par prélèvement**, chaque fin de mois, sur un compte bancaire, postal ou caisse d'épargne désigné par le CLIENT. La dégressivité des prix pratiqués par cette formule est expliquée par une gestion administrative simplifiée.

### 8.2 Dépassement

Le PRESTATAIRE ne prévoit pas la possibilité de facturer un dépassement au prorata d'une formule précédemment souscrite. Ainsi, si le CLIENT souhaite prolonger une INTERVENTION malgré un crédit de POINTS épuisé, il devra cumuler des formules LIBERTEO et TRANQUILEO. Le PRESTATAIRE s'engage à prévenir le CLIENT dès que son nombre de POINTS est épuisé et ainsi, ne pas facturer a posteriori.

### 8.3 Défaut de paiement

En cas de non-paiement d'une échéance, pour quelque motif que ce soit, celle-ci portera intérêt à son échéance et sera majorée de plein droit de frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire).

### 8.4 Clause résolutoire

A défaut de règlement exact à son échéance de quinze (15) jours après mise en demeure par courrier électronique restée sans effet, les PRESTATIONS pourront être interrompues, toutes les sommes déjà perçues restant acquises par le PRESTATAIRE.

Les présentes Conditions pourront également être résiliées à l'initiative de chacune des Parties, en cas de manquement de l'autre à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes Conditions, quinze (15) jours, après mise en demeure restée infructueuse par lettre recommandée adressée à l'autre Partie.

Les parties conviennent expressément alors que les Conditions seront dans ce cas résolues de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une action en justice pour constater la résolution.

### 9. RESPONSABILITE

Chacune des parties s'engage expressément à respecter la réglementation applicable à ses activités.

Le PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être responsable des dommages qui pourraient être subis par le CLIENT et qui ne pourraient lui être imputés. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfices, perte de commandes, et tous troubles commerciaux constituant des dommages non réparables aux termes des présentes Conditions.

### 10. ASSURANCE

Le PRESTATAIRE est garanti en responsabilité civile exploitation, professionnelle, pour tous les dommages matériels et immatériels qui pourraient être causés au CLIENT par ses collaborateurs lors de l'exécution des travaux prévus au présent contrat et ce, dans la limite des clauses et conditions de ses polices.

### 11. CONVENTION DE NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le personnel du PRESTATAIRE, (quelle qu'en soit la durée et le lieu de la prestation) ne pourra en aucun cas être juridiquement assimilé à un salarié du CLIENT.

Le CLIENT renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée tout collaborateur du PRESTATAIRE quelle que soit sa spécialisation, et même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Toute rémunération occulte est également interdite. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des travaux confiés au PRESTATAIRE augmentée d'une durée minimum de douze mois à compter de l'achèvement des PRESTATIONS.

Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas cette convention, il s'engage à dédommager le PRESTATAIRE (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant de sa réputation personnelle ou des engagements déjà pris pour son compte, etc.) en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçu au total pendant les douze mois précédant son départ de la société PRESTATAIRE.

### 12. SECRET PROFESSIONNEL

Le PRESTATAIRE s'engage à garder confidentielles toutes les informations qui auraient été portées à sa connaissance dans le cadre de l'exécution de la PRESTATION, objet des présentes conditions. En particulier, il s'engage à observer la plus grande discrétion quant aux techniques, méthodes et procédés appartenant au CLIENT et dont il aurait été amené à partager la connaissance du fait de l'exécution de la PRESTATION.

Il s'engage également à faire observer par son personnel, cette obligation de discrétion.

### 13. PRESCRIPTIONS PARTICULIERES

Le CLIENT et le PRESTATAIRE se conformeront aux dispositions du décret n°77-1321 du 29 septembre 1977 fixant les prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure.

### 14. DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions et ses Annexes expriment l'intégralité des obligations et de l'accord entre les parties et se substitue à tous autres accords, écrits ou oraux, concernant le sujet.

Toute renonciation ou modification d'une quelconque de ces stipulations ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.

En cas de nullité d'une stipulation des présentes Conditions, les autres stipulations resteront en vigueur. Les parties s'entendent alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée.

En cas de force majeure, les obligations des Conditions seront suspendues pendant la durée de l'événement constitutif de la force majeure. La force majeure s'entend de l'acceptation de ce terme en droit français, c'est-à-dire d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

Le CLIENT agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager le PRESTATAIRE de quelque façon que ce soit. Aucune des stipulations des Conditions ne pourra être interprétée comme créant, entre le CLIENT et le PRESTATAIRE un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employer.

### 15. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

### 16. LITIGES

#### 16.1 Conciliation préalable obligatoire

Tout différend entre les parties né des Conditions devra obligatoirement faire l'objet d'une tentative préalable de règlement amiable entre les parties, dont les modalités seront fixées par les parties elles-mêmes.

#### 16.2 Tribunal territorialement compétent

A défaut de règlement amiable, le différend sera porté devant les Tribunaux compétents.