

Conditions Générales d'Intervention

en vigueur au 02/01/2022

Entre la Société Solucium, 9 rue Alfred Sisley, 78370 Plaisir,
au Capital Social de 13.540€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de
Versailles, sous le numéro SIRET 88515215700016, représentée par M. Olivier Haritonoff en
qualité de président, dûment habilité aux fins des présentes.

La société peut être jointe par email (contact@solucium.fr) ou en cliquant sur le formulaire
de contact accessible via la page contact du site.

Ci-après Solucium ou le « Vendeur » ou la « Société ».

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de services de la société,

Ci-après « le Client »

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

Préambule

Solucium est éditrice de Produits et Services informatiques, tels que : ordinateurs
reconditionnés, solutions de stockage et sauvegardes, prolongation de la durée de vie des
ordinateurs, maintenance, dépannage, conseils en logiciels et systèmes d'information,
récupération de matériel informatique, formations ... à destination de consommateurs
professionnels et particuliers. La liste des produits et services proposés est accessible sur le
site solucium.fr.

Ces produits et services sont commercialisables par prise de contact direct (téléphone et
email) ou par l'intermédiaire des formulaires de contact accessibles sur le site solucium.fr.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales d'Intervention déterminent les droits et obligations des
parties dans le cadre d'interventions proposées par le Vendeur.

Solucium intervient sur site pour les professionnels, sur demande de ces derniers par
téléphone ou courrier électronique.

Pour les particuliers, Solucium peut intervenir à leur domicile, notamment pour la mise en
place de solutions de stockage et de sauvegarde. Pour les interventions sur ordinateurs il
est recommandé aux particuliers de déposer leur équipement dans les locaux de Solucium.
En effet une intervention à domicile sera plus coûteuse qu'en atelier. En atelier, seul le

temps d'interaction avec la machine est facturé, alors qu'à domicile c'est le temps total passé, qui peut être 2 à 5 fois plus long, qui sera facturé.

Au préalable de toute intervention, seront convenues lors de la prise de rendez-vous entre les parties la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention et d'envisager les possibilités de dysfonctionnements en cas d'une panne du matériel.

Lors d'une intervention, si le client ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et ou à l'heure convenues, Solucium ne pourra assurer les conditions liées à l'intervention prévue et se détache de toute obligation relative à l'accord d'obligation de résultat convenu.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales d'Intervention (CGI) régissent les prestations d'intervention, effectuées par prise de contact directe ou au travers des sites Internet de Solucium, et sont partie intégrante du Contrat entre le Client et Solucium. Elle sont pleinement opposable au Client qui les a accepté avant de passer commande.

Solucium se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGI applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de validation de l'accord par le Client. Ces CGI sont consultables sur le site Internet de la Société à l'adresse suivante : solucium.fr/CGI.

La Société s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en demandant au Client de préciser par mail qu'il a lu et accepté sans restriction ni réserve les présentes CGI qui lui auront préalablement été envoyées.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Article 3 : Description des prestations

Les prestations de Solucium sont de nature à :

- Dépanner le matériel Informatique (PC, serveur, stockage, équipement réseau, ...)
- Reconditionner les ordinateurs
- Assurer la maintenance informatique

- Installer, configurer et optimiser le matériel Informatique
- Mettre en réseau les différents postes informatiques
- Sécuriser le matériel et les données du client
- Sauvegarder et restaurer les données du client
- Former le Client ou toute personne désignée par lui
- Assister et conseiller le client
- Faire évoluer le matériel et/ou logiciel
- Enlever le matériel informatique non utilisé

Cette liste est non exhaustive. Solucium se réserve le droit de faire évoluer celle-ci à tout moment en fonction de nouvelles demandes des clients ou de nouveaux besoins du marché et/ou d'assurer une meilleure qualité de service de ses interventions.

Toutes les prestations précitées sont réalisées sur le site du client ou en atelier. Si possible, certaines seront réalisées à distance par prise de contrôle directe sur l'équipement du Client avec son accord et sous sa supervision ou par connexion VPN avec l'accord du Client.

Le client s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Le succès et la durée effective d'une intervention dépendant en partie de la facilité d'accès, des performances, de l'état ou de la configuration de l'équipement matériel, logiciel, électrique ou de télécommunication placés sous la responsabilité du client ou d'un tiers. Les estimations de durée d'intervention données par Solucium, y compris par écrit, sont indicatives et n'ont pas valeur d'engagement contractuel ou d'acceptation d'une obligation de résultat.

Article 4 : Limite des interventions

Lors des interventions sur site du Client, Solucium ne pourra pas assurer la bonne fin de ses interventions si :

- L'installation et ou l'utilisation des équipements (matériels et ou logiciels) du client est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur
- De l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client
- De l'avis de l'intervenant, les équipements semblent avoir été volontairement ou non modifiés par le client

- En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée.

De même, Solucium se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si :

- Les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique
- Le Client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant
- Le Client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs
- En cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une intervention, notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, de télécommunication ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au site du Client.

Le Client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

Ces sauvegardes sont réputées fiables et correctes. Le Client possède les connaissances nécessaires à la restitution de ces sauvegardes.

La responsabilité de l'entreprise Solucium en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

Le Client ne saurait en aucun cas tenir Solucium pour responsable de toute perte, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention, en particulier en cas d'utilisation ou de volonté d'utilisation par le Client d'équipements ou de logiciels obsolètes ou inadaptés, non mis à jour, en mauvais état, sans documentation, sans supports originaux d'installation ou ne faisant plus l'objet d'un support actif de la part du fabricant ou de l'éditeur.

L'entreprise Solucium ne peut notamment pas garantir le bon fonctionnement de tout équipement ou logiciel fourni ou réalisé par un tiers dont l'installation ou l'utilisation aurait elle-même déjà impliqué ou impliquerait l'acceptation par l'utilisateur d'une limitation ou d'une exonération de la responsabilité de son fabricant, auteur ou éditeur quant à son usage, ses performances, sa fiabilité, sa compatibilité ou sa conformité.

Article 5 : Engagements de Solucium

Le Vendeur s'engage à fournir les moyens techniques nécessaires à l'exécution des prestations énumérées à l'Article 3 des présentes conditions générales d'intervention. Dans le cadre des interventions sur site, en atelier ou à domicile, Solucium s'engage tacitement à intervenir dans les conditions suivantes :

- Rapidité de l'intervention, basée sur la meilleure bonne volonté possible :

Solucium s'engage à recontacter le client dans les meilleurs délais possibles suivant l'appel téléphonique ou l'envoi du formulaire électronique sollicitant l'intervention pour définir les modalités de prise de rendez-vous. Sauf en cas de fermeture annuelle où se délai pourrait être plus long.

- Intervention sur site :

Solucium intervient sur site du client, dans les délais convenus lors de la prise de rendez-vous.

Solucium traite toutes les demandes de la clientèle les jours ouvrés entre 9h30 et 19h. Les Clients seront informés en avance en cas de fermeture de Solucium pour une durée de 5 jours ou plus.

- Le Vendeur offre un suivi post-intervention gratuit de 3 mois, sauf indication contraire précisée dans le devis, suite à une ou des pannes logicielles en retour atelier. Ne sont pas pris en garantie SAV les pannes informatiques n'ayant aucune corrélation avec la panne du départ.

Solucium s'engage à suivre et, le cas échéant, à intervenir à nouveau sur le matériel qui a été rendu au Client après intervention durant une période de 3 mois (TROIS MOIS) calendaires, à partir de la date de ladite remise en état du matériel, sans frais supplémentaire.

Ce suivi post-intervention ne portera que sur l'intervention qui a eu lieu et non sur un nouveau dysfonctionnement.

- Une facturation des prestations transparente :

La facturation pour la (les) prestation(s) sollicitée(s) sera calculée au taux horaire consacré pour le dépannage de votre matériel, ou au forfait si précisé dans le devis, déplacement en sus.

Tout quart d'heure entamé est dû.

- La confidentialité des données personnelles du client est préservée :

Solucium s'engage à ne chercher à prendre connaissance des données stockées sur l'équipement du client qu'au titre et dans la mesure des nécessités de l'intervention. Elle

s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux données personnelles du client dont elle aurait pu avoir connaissance.

Lors d'opération de sauvegarde, les données seront conservées 30 jours après la fin de l'intervention, sauf demande contraire du client.

Concernant les pratiques qui portent atteinte à la dignité humaine (pédophilie, violence, xénophobie, intolérance...), Solucium se réserve le droit d'interrompre une intervention si elle découvre des données informatiques de ce type.

- La garantie 100% satisfait :

Solucium ne facture ses interventions qu'en cas de réussite approuvée par le Client, et conseille sur la marche à suivre pour la bonne utilisation du matériel informatique de ses clients, selon les conditions générales d'intervention.

- Prise en compte de l'avis des clients :

Dans un souci d'amélioration continue, de la qualité de ses services, Solucium demeure à l'écoute des remarques et des exigences de ses clients, les engagements de la société évoluant en fonction de leurs contributions.

Article 6 : Limites de responsabilités

Le Client sera informé si des interventions qui auront lieu sur site et qui seront mises en œuvre par Solucium sur le matériel informatique en question, entraîne une rupture de la garantie du constructeur et ou du distributeur et ou fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun au suivi post-intervention gratuit de 3 mois évoqué à l'Article 5 des présentes CGI.

Solucium décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement d'un logiciel dû à un bogue de l'éditeur, qu'elle installe ou supporte. Par conséquent, en aucun cas, l'entreprise Solucium ne peut être tenue pour responsable des dommages corporels ou incorporels causés par le non fonctionnement d'un logiciel installé ou supporté par elle.

Solucium décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement d'un matériel qu'elle installe. Pour les réparations, Solucium s'engage à exécuter le devis envoyé au client et accepté par celui-ci, à l'exclusion de toute autre panne qui pourrait être diagnostiquée après ou pendant la réparation.

Étant donné que Solucium intervient uniquement sur une demande du Client (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas Solucium ne saurait être tenue responsable des

dommages directs et/ou indirects subits et/ou causés par les équipements du client et ce pour quelque raison que ce soit.

Article 7 : Engagements du Client

Le Client s'engage à maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier, à ne pas procéder à des modifications techniques, sous peine d'annuler la Garantie 100% Satisfait de l'Article 5.

Il s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (Fichiers, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition du dysfonctionnement.

Il est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, nécessaires au bon déroulement de l'intervention mise en œuvre par Solucium, et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées sont et restent à la charge du client. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Lors de l'intervention, sur simple demande de Solucium, le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants pour la bonne exécution de la prestation sollicitée.

Toute intervention sur un réseau, quel qu'il soit, peut impliquer la déconnexion physique de tous les utilisateurs. Le client s'engage à ne pas entraver cette disposition. Le client s'engage à fournir à l'entreprise Solucium tous les codes d'accès dont elle peut avoir besoin, y compris les codes d'accès « Superviseur » ou « Administrateur ».

Article 8 : Prix

Solucium facture de 2 manières différentes :

1- Facturation horaire incluant si requis les déplacements

La tarification s'effectuera par tranche de 15 minutes. Toute nouvelle tranche commencée sera due.

2- Facturation globale ou forfait (tarification tout inclus).

Les tarifs des prestations s'entendent en euros (€) et sont indiqués en hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Le montant de la TVA est indiqué avant le total TTC.

Pour chaque prestation et/ou intervention réalisée sur le site du client, Solucium établira sur place un diagnostic (gratuit) et/ou un devis gratuit définissant le contenu de la prestation. Si le client accepte le devis, la prestation sera réalisée, si le client refuse le devis, il ne devra rien.

Tout devis établi est valable 1 mois, à compter de la date d'émission du devis. Sauf mention contraire indiquée sur le devis.

Le prix communiqué au client est celui en vigueur à la date de prise de rendez-vous.

Rabais et remises :

Le prix proposé lors de la commande comprend les rabais et remises que Solucium serait amenée à octroyer au Client.

Article 9 : Paiement

Le paiement par le client de la prestation, dont le contenu a été au préalable défini par un devis, est fait dans sa globalité à Solucium à la fin de l'exécution de l'intervention.

Toutefois, en fonction de la nature des prestations demandées par le Client et des investissements logiciels et matériels à prévoir la société Solucium pourra demander lors de l'établissement du devis un acompte variable qui oscillera entre 30 et 50% du montant global de la prestation. Si tel est le cas la prestation ne pourra débuter que suite au paiement de l'acompte.

Le paiement se fait par virement bancaire à réception de la facture, le RIB de Solucium étant présent sur la facture.

A titre exceptionnel, le Client peut payer par chèque bancaire ou postal après avoir obtenu l'accord de Solucium.

Dans le cas où Solucium ne pourrait exécuter en tout ou en partie la prestation, du fait d'un manquement du client à l'un quelconque de ses engagements (voir Article 7), le Client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à Solucium le montant dû pour l'intervention.

Solucium s'engage en cas de surcoût imprévisible au commencement de l'intervention à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre l'intervention. Le cas échéant, Solucium sera dans l'obligation de facturer la durée d'une intervention classique.

La tarification des interventions est modifiable sans préavis. Seule la tarification indiquée sur le devis fait foi.

Toute facture doit être payée à son échéance même en cas de litige sur son contenu qui fera, le cas échéant, l'objet d'une régularisation ultérieure. Si elle n'est pas contestée dans un délai de 7 jours après sa date d'émission, une facture est réputée acceptée. Tout désaccord éventuel doit être signalé par écrit (email accepté) dans ce délai.

Un règlement différé peut-être accepté d'un commun accord avant l'intervention. Cette condition devant être stipulé par écrit et signé par le Client et Solucium.

Solucium se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement de factures échues.

Pénalités de retard :

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à 3 (TROIS) fois le taux d'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes restantes dues. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue en douzième alinéa de l'article L441-6 est fixé à 40 Euros en matière commerciale.

Article 10 : Attribution de compétences

Toute contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution de l'une quelconque des clauses des présentes CGI qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sera soumise à la juridiction des tribunaux compétents.

Le présent protocole est régi par la loi française.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution de la proposition et des conditions générales d'intervention sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Versailles.

Pour les particuliers, conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Solucium a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 1664/2010 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- soit par écrit à :

Sas Médiation Solution

222 chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Niost

Tel. 04 82 53 93 06

- soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé «Saisir le médiateur» sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné (1664/2010),
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Article 11 : Zone géographique d'intervention

L'ensemble des conditions générales d'intervention sont applicables sur le territoire français.

Selon la localisation et la durée, après accord avec Solucium lors de la prise de rendez-vous, il pourra être appliqué une prise en charge par le Client des frais de déplacements, d'hébergement et de repas, qui s'ajouteront au montant total de la facture de la prestation.

Article 12 : Protection des données personnelles

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, Solucium a mis en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité la vente et la livraison de services définis au présentes CGI.

Le Client est informé des éléments suivants :

- L'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement tel qu'indiqué au début des présentes CGI.
- Les coordonnées du délégué à la protection des données (DPD) : olivier.haritonoff@solucium.fr.
- La base juridique du traitement : l'exécution contractuelle.
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent : le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, ainsi que

- toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question.
- Aucun transfert hors UE n'est prévu.
 - La durée de conservation des données : le temps de la prescription commerciale.
 - La personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. Cette demande doit être effectuée par mail au DPD indiqué ci-dessus.
 - La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
 - Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture (obligation légale), sans quoi la prestation ne pourra pas être réalisée.

Le Client autorise Solucium à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales.

Solucium s'interdit de communiquer à d'autres entreprises les données le concernant sauf autorisation explicite du client.

Sauf indication contraire, il est entendu que Solucium pourra faire état de la référence du client à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du client et de la première lettre du nom du client dans le cas d'un particulier ou du nom de la société cliente dans le cas d'une entreprise.