

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE – FICHET SECURITY SOLUTIONS FRANCE

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

FICHET SECURITY SOLUTIONS FRANCE, ci-après « FICHET », s'engage à maintenir l'installation référencée aux conditions particulières en effectuant des opérations d'entretien préventif périodique et/ou de dépannage sur appel du client moyennant le paiement par celui-ci d'une redevance annuelle.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DE FICHET

FICHET s'engage vis-à-vis du client :

- 1 - à effectuer les opérations indiquées aux conditions particulières ;
- 2 - à l'issue de chaque intervention, à effectuer un essai général de fonctionnement et à établir un rapport d'intervention sous format papier ou dématérialisé, mentionnant la date, l'heure d'arrivée et de départ, et le lieu de l'intervention, toutes les anomalies constatées ainsi que les opérations effectuées et les interventions à planifier ;
- 3 - à doter les personnes appelées à intervenir sur l'installation d'une carte professionnelle avec photographie et à informer le client si pour un travail particulier, il devait être fait appel à une assistance extérieure ;
- 4 - à respecter les dispositions légales en matière de code du travail et les règles de sécurité en vigueur dans les établissements du client, qui lui auront été communiquées par ce dernier ;
- 5 - à se conformer à l'ensemble des procédures d'accès au site définies conjointement aux conditions particulières du contrat.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

En complément du paiement de la redevance conformément à l'article 6, le client s'engage vis-à-vis de FICHET :

- 1 - à prendre toute disposition pour que le personnel de FICHET puisse accéder aux locaux et à l'installation et puisse travailler dans le respect de la législation en matière d'hygiène et de sécurité ;
- 2 - à être présent ou se faire représenter par l'un de ses préposés dûment habilités et disposant des pouvoirs nécessaires pendant la durée des interventions du personnel de FICHET. Tout préposé du client ayant signé le bon d'intervention est présumé, et ce, de façon irréfragable, représenter le client ;
- 3 - Le client doit s'assurer que les techniciens de FICHET travaillent sans être gênés et dans de bonnes conditions, ce qui implique notamment l'enlèvement par le client, préalablement à l'intervention du technicien, de tout objet fragile et/ou de toute valeur qui seraient susceptibles d'être endommagés pendant les interventions. Lorsque l'intervention concerne des produits de type coffres forts, distributeurs de monnaie, appareils de gestion d'espèces, etc., il appartient au client de signaler la présence d'objets précieux à l'intérieur des produits. Les biens et valeurs restent sous la seule responsabilité du client à l'ouverture des produits et pendant toute la durée de l'intervention du technicien.
- 4 - à tester son installation entre deux visites de FICHET ;
- 5 - à l'avertir de tout incident concernant son fonctionnement ;
- 6 - à ne pas intervenir, ni laisser intervenir une tierce personne sur l'installation faisant l'objet du contrat sans l'accord préalable et écrit de FICHET ;
- 7 - à s'assurer que l'installation électrique sur laquelle est branchée le produit à maintenir est suffisamment dimensionnée ;
- 8 - à rendre possible les essais de fonctionnement prévus à l'issue de chaque intervention ;
- 9 - à prendre à sa charge et sous sa responsabilité toutes dispositions requises par l'exploitation ou la sécurité des locaux et des biens en cas d'interruption dans le fonctionnement de cette installation et/ou des éventuelles liaisons externes (liaison police et centre de télésurveillance par exemple) quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
- 10 - à prendre en charge les frais et redevance d'interventions des organes extérieurs à l'installation tels que liaison police, société de gardiennage, quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
- 11 - à l'informer FICHET par écrit de toute modification intervenue depuis l'installation d'origine, aussi bien dans la disposition que dans l'utilisation des locaux surveillés, susceptible d'avoir des conséquences sur la sécurité ;
- 12 - à effectuer, lorsque le système le permet, des sauvegardes systématiques de ses logiciels et données informatiques autant que de besoin et au minimum tous les mois ;
- 13 - à respecter les conditions normales d'utilisation des matériels conformément aux instructions figurant dans les notices d'installation ou d'utilisation ;
- 14 - à se conformer à l'ensemble des procédures définies conjointement dans les conditions particulières, et notamment aux options qui ont été retenues par le client (mise à disposition de clés, mesures spécifiques de sécurité, ...) ;
- 15 - à tenir à disposition du technicien de FICHET le dossier de maintenance propre à l'installation ainsi que suivre et noter sur un registre toutes les observations faites en cours d'exploitation (alarmes, perturbations, ...) ainsi que toutes les anomalies ou incidents concernant les équipements, la date et l'heure de leur survenance et chacun de ses appels téléphoniques. Ce carnet sera à la disposition de tout technicien de FICHET intervenant sur les installations du client.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La redevance comprend les prestations retenues aux conditions particulières du contrat.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La redevance ne comprend pas :

- 1 - les prestations non sélectionnées aux conditions particulières du contrat ;
- 2 - les interventions qui font suite :
 - . à des accidents, négligences, malveillances, déprédations, actes de sabotage ou de vandalisme,
 - . à des défauts, défaillances et coupures des lignes électriques ou de télécommunication,
 - . au non-respect des préconisations du constructeur en matière de consommables utilisés (papier, ruban, piles ...),
 - . à des modifications des normes d'installation,
 - . à des interventions techniques sur le matériel sous contrat effectuées par un tiers et non approuvées préalablement par FICHET,
 - . à des modifications horaires (type été/hiver...),
 - . à des modifications du système de numérotation téléphonique ou du système d'adressages du réseau informatique,
 - . à des causes externes à l'installation y compris celles occasionnées par les conditions climatiques (foudre, inondation...), celles qui font suite à des événements présentant les caractères de la force majeure et du cas fortuit ;
- 3 - la vérification, la remise en état de marche et/ou les corrections des matériels, logiciels ou des installations (installation électrique notamment) non fournis par FICHET ;

- 4 - les changements de version (fonctionnalités supplémentaires des logiciels maintenus) ;
 - 5 - les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre matériel que celui prévu ;
 - 6 - les extensions ou modifications du support informatique du client rendues nécessaires par l'installation des mises à jour ou des nouvelles versions ;
 - 7 - la reconstitution des fichiers en cas de destruction ;
 - 8 - les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
 - 9 - les dysfonctionnements engendrés par toute modification des caractéristiques du réseau informatique interne du client, si ce réseau constitue le support de communication des systèmes maintenus par FICHET ;
 - 10 - les incidents provenant de bris de matériels, de conditions d'environnement non conformes, de conditions d'exploitation anormales, de conditions d'utilisation non conformes aux spécifications contenues dans les documentations associées des équipements, de managements incorrects de l'installation, de l'inobservation des prescriptions de montage, de mise en service ou d'entretien fournis par FICHET au client ;
 - 11 - les changements de législation ayant des incidences sur les prestations (notamment environnement, protection des travailleurs, établissements recevant du public, ...) entraînant des surcoûts sur les pièces et prestations ;
 - 12 - les interventions demandées par le client ou rendues nécessaires en dehors des créneaux horaires de service de FICHET ;
 - 13 - l'approvisionnement en fournitures et consommables (de type piles, ampoules, papier, ...) autres que ceux explicitement précisés dans les conditions particulières ;
 - 14 - les prestations supplémentaires demandées par le client, tels que travaux de modification et d'aménagement ainsi que les visites préventives supplémentaires ;
 - 15 - les demandes d'intervention pour lesquelles il apparaît que le matériel est en parfait état de fonctionnement ;
 - 16 - la fourniture d'échafaudages, de nacelles ou tout autre moyen de levage pour vérification de matériel installé en hauteur.
- Les fournitures et prestations relatives à ces exclusions seront facturées en plus de la redevance.
Ce contrat est indépendant de toute prestation de télésurveillance, de gardiennage ou de télé services.

ARTICLE 6 – PRIX DES PRESTATIONS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

6.1 Redevance annuelle

1 - En contrepartie des obligations découlant du présent contrat, le client versera à FICHET, une redevance annuelle correspondant au montant défini dans les conditions particulières du contrat.

2 – La facturation relative à la redevance annuelle est établie terme à échoir. Elle est payable à 30 jours nets date de facture.

3 - Le montant de la redevance est révisable annuellement. A défaut de toute autre formule figurant dans les conditions particulières, la révision interviendra par application de la formule d'indexation suivante : $P = P_o \times (ICH/ICH_o)$, dans laquelle :

P = prix révisé

P_o = prix d'origine

ICH = Indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques publié au moment de la révision,

ICH_o = Même indice que "ICH" mais publié 12 mois avant "ICH".

6.2 Prestations non comprises dans la redevance

Les prestations non comprises dans la redevance seront facturées après service fait. Les factures sont payables à 30 jours nets date de facture.

6.3 Contestation – retard de paiement

Toute contestation sur les factures émises doit être formulée dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.

A défaut de paiement de toute somme dans les délais indiqués, des intérêts moratoires seront dus par le Client à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture demeurée impayée, de plein droit, au taux d'intérêt de la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 (dix) points de pourcentage. Le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en question ; pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1^{er} juillet de l'année en question. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. A ces pénalités de retard s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40 €), FICHET se réservant la possibilité de demander une indemnisation complémentaire sur justification.

ARTICLE 7 - DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date indiquée aux conditions particulières. Sauf dispositions spécifiques indiquées aux conditions particulières, il est conclu pour une durée d'un an. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période d'un an, sauf dénonciation intervenant par lettre recommandée avec accusé réception avec un préavis de trois mois.

ARTICLE 8 - SUSPENSION - RESILIATION

En cas d'événement indépendant de la volonté des parties ne permettant pas l'exécution des prestations de maintenance dans les conditions prévues contractuellement, la partie qui y aura intérêt pourra demander la suspension qui ne pourra pas excéder une durée d'un mois. Toutefois, dans l'hypothèse où cet événement se prolongerait au-delà d'un mois, chacune des parties aurait la faculté de résilier de plein droit le contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception produisant effet immédiat.

En cas de non-respect par le client de ses obligations contractuelles, FICHET aura la faculté, huit jours après mise en demeure intervenant par lettre recommandée resté infructueuse,

. soit de suspendre le service d'entretien. FICHET sera alors déchargée de toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient en résulter, tous les frais éventuels de remise en état incombant au client. Le service d'entretien ne reprendra qu'après exécution par le client de ses obligations contractuelles et exécution de la remise en état si elle s'avère nécessaire. La période de suspension (y compris l'inexécution des visites préventives du fait du client) ne pourra en aucun cas donner lieu à un remboursement quelconque, ni à une remise sur le montant de la redevance d'entretien ou à une prolongation du contrat ;

. soit de résilier le contrat de plein droit.

Fichet se réserve par ailleurs la possibilité de résilier le Contrat dans l'hypothèse où il deviendrait impossible de fournir des pièces de rechange compatibles avec l'installation, soit du fait de l'obsolescence des produits soit du fait du fabricant desdits produits. En pareil cas, Fichet en informera le client avec un préavis d'un mois.

Dans tous les cas de résiliation et plus généralement dans tous les cas de cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, toutes les sommes dues en vertu du présent contrat deviennent immédiatement exigibles.

En cas de redressement judiciaire ou de liquidation du client, le contrat pourra être résilié dans les conditions prévues par la loi.

ARTICLE 9 - CESSION

Le présent contrat ne pourra être cédé de quelque manière que ce soit par l'une des parties, notamment en cas de vente ou mise en location par le client des locaux dans lesquels l'installation visée au présent contrat est entretenue, sans l'autorisation écrite de l'autre partie. Toutefois, cette autorisation sera acquise de plein droit en cas de fusion, apport partiel ou cession du fonds de commerce de l'une des parties, sous réserve d'une notification écrite et préalable à l'autre partie.

ARTICLE 10 - FORCE MAJEURE

10.1 Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure rendant l'exécution impossible ou plus onéreuse, tels que non limitativement : survenance d'un cataclysme naturel, tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, conflit, épidémie, guerre, attentats, actes de terrorisme, lock-out, grève totale ou partielle chez FICHET ou les fournisseurs, sous-traitants, prestataires de services, transporteurs, services publics... ; injonction des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo, confinement) ; accidents d'exploitation, bris de machines, explosion etc... ; pénurie de matières premières, de composants.

10.2 Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du Contrat. Les parties devront se concerter dans les plus brefs délais pour examiner de bonne foi les conséquences de la force majeure et envisager d'un commun accord les mesures à prendre.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Les parties seront civilement responsables des fautes commises dans l'exercice de leurs obligations contractuelles.

FICHET déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile et s'engage à fournir une attestation d'assurance en cours de validité à première demande du client.

Les matériels et/ou l'installation entretenus par FICHET étant seulement destinés à réduire les risques de vol et/ou d'intrusion, les obligations de FICHET au titre du présent contrat sont des obligations de moyen et non de résultat.

En toutes circonstances, le client reste garant de la cohérence du système de protection de son installation.

En aucun cas FICHET ne sera tenu à réparation du préjudice indirect que pourrait subir le client, son obligation ne portant que sur le préjudice découlant directement de l'inexécution fautive du contrat. De convention expresse entre les parties, sont considérés notamment comme préjudices indirects, tout préjudice moral ou commercial, perte de bénéfice, de chiffre d'affaires, de commande ou de clientèle.

En outre les dommages et intérêts dus par FICHET ne pourront jamais excéder 10% du montant total hors taxe de la redevance annuelle du contrat, sauf le cas de faute dolosive ou intentionnelle de FICHET.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du présent contrat et pendant une durée de deux ans à l'expiration de celui-ci pour quelque cause que ce soit, FICHET s'engage à observer et à faire observer par son personnel, la plus stricte confidentialité sur les activités, les matériels et les informations appartenant au client dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion du présent contrat, hors des cas où la loi l'oblige à de telles révélations.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de l'exécution du contrat, FICHET pourra être amené à effectuer un traitement de données personnelles pour le compte du Client, le Client déterminant seul les finalités et les moyens du traitement.

Dans ce cas, le client sera Responsable du traitement et Fichet sera son sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD (règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Les conditions et mesures mises en place pour la protection des données personnelles seront détaillées dans l'annexe relative aux modalités de traitement des données à caractère personnel.

ARTICLE 14 - CONTESTATIONS ET LITIGES

Le présent contrat est régi par le droit français.

Tout litige et/ou toute difficulté relevant de sa conclusion, de son interprétation, de son exécution ou de sa cessation, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs et/ou d'appel en garantie, relèvera de la compétence du Tribunal de PARIS.

N.B. : Toutes surcharges ou ratures sur le présent contrat seront considérées comme nulles et non avenues, si elles ne sont pas paraphées par les deux parties.