

# Conditions générales de vente

## Application des présentes conditions générales

- Définitions :** LE VENDEUR est la société SISalp'nCo sarl, désignée dans ce document par SISalp.  
LE CLIENT désigne l'acheteur signataire du contrat auquel s'appliquent ces conditions générales.
- Application :** Les clauses des conditions générales complètent les documents contractuels de l'affaire, devis, contrats, notes, lettres et courriers électroniques. Les mentions présentes dans ces documents prennent le pas sur les présentes conditions générales, c'est à dire qu'elles peuvent annuler ou modifier une ou plusieurs clauses des conditions générales. Le reste de la clause et les autres clauses restent cependant valables.
- Formations :** La convention de formation ou le contrat de formation professionnelle prévalent sur ces conditions générales de vente et définissent en particulier les conditions de prise de commande, d'annulation et de facturation de la formation.

## Commandes

- Conclusion du contrat :** LE CLIENT retourne copie du devis à SISalp, portant la mention manuscrite "bon pour exécution", la date, la signature d'un représentant autorisé et le cachet de l'entreprise. La commande est acceptée par SISalp à l'émission de la facture d'acompte. La commande est confirmée quand la somme d'acompte facturée est réglée. Ce règlement signifie l'approbation de tous les documents du contrat et des présentes conditions générales. Les prestations ne peuvent s'effectuer tant que la commande n'est pas confirmée.
- Commandes électroniques :** Lorsque LE CLIENT soumet une commande par un moyen électronique, typiquement par l'intermédiaire d'un site en ligne sur internet, SISalp valide les éléments qui la compose et s'assure de leur inter-opérabilité. SISalp indique la validité technique de la commande par un courrier électronique, accompagné d'une facture Pro-FORMA. Le règlement par virement de la somme demandée vaut confirmation de la commande et ordre de réalisation du service par SISalp et signifie l'approbation de tous les documents du contrat et des présentes conditions générales. SISalp fait alors parvenir au CLIENT par courrier une facture acquittée.
- Avenants :** Toute modification du contrat fait l'objet d'un document contractuel modificateur complémentaire. Une modification peut entraîner une réévaluation du montant de la prestation.
- Annulation :** En cas d'annulation ou modification de la part du CLIENT, l'ensemble du montant de la commande reste dû, sauf accord de SISalp pour ne pas facturer les tâches non commencées et/ou les dépenses non engagées. Si la commande a été passée par l'intermédiaire d'un site de vente sur internet, LE CLIENT dispose de sept jours francs pour se rétracter après la confirmation de sa commande, et se voit remboursé du montant de son achat contre restitution des matériels éventuellement déjà livrés.
- Délais de planification :** Les interventions de SISalp sont habituellement planifiées avec un délai de 10 jours ouvrés et doivent faire l'objet d'une commande confirmée à temps.

## Prix

- Acomptes :** L'acompte demandé lors de la commande des services et prestations est de 30%, et de 50% quand il s'agit de prestations de formation. L'acompte est majoré quand il doit couvrir des frais engagés pas SISalp. Par exemple, en cas d'acquisition de matériel, l'acompte à la commande est de 100% du prix du matériel quand les fournisseurs exigent un paiement intégral à la commande.  
L'acompte sur les contrats d'abonnements et d'infogérance couvre les trois premiers mois du service ou l'ensemble du service si le contrat est prévu sur une durée de moins de trois mois.
- Lieu d'intervention :** Le lieu d'intervention est précisé dans le contrat. A défaut, le lieu d'intervention de SISalp couvre les régions Rhône-Alpes et Provence Alpes Côte d'Azur en France, ainsi que les régions de Genève et Lausanne en Suisse romande.
- Frais de déplacement :** Inclus sur le lieu d'intervention spécifié, sauf mention spécifique. Les frais de déplacements des sous-traitants ou co-traitants de SISalp ne sont pas visés par la présente clause et sont facturés AU CLIENT avec copie des justificatifs.
- Facturation :** Pour les réalisations au forfait et les services effectués à la demande, la facturation du solde est effectuée à la livraison de chaque lot. Les contrats d'engagement forfaitaire pour un nombre d'heures et sont payables à la souscription du contrat. Les contrats d'abonnement font l'objet d'une facturation mensuelle ou trimestrielle. La mention « facturation selon avancement » indique une facturation périodique intermédiaire établie sur la base des prestations réalisées.
- Paiement :** Le paiement s'effectue à réception de facture, par virement selon le RIB fourni ci-dessous ou par chèque établi à l'ordre de SISalp'nCo SARL. L'acompte demandé lors de la commande des services et prestations est généralement de 30%, et de 50% quand il s'agit de prestations de formation. L'acompte est majoré quand il doit couvrir des frais engagés pas SISalp. Par exemple, en cas d'acquisition de matériel, l'acompte à la commande est de 100% du prix du matériel quand les fournisseurs exigent un paiement intégral à la commande.  
L'acompte sur les contrats d'abonnements est d'une échéance d'avance à la signature du contrat.
- Retard de paiement :** Tout retard ou défaut du CLIENT par rapport aux échéances de paiement convenues dans l'offre de service peut entraîner la suspension temporaire ou définitive de la mission, l'ensemble des jours passés et des engagements souscrits par SISalp restant dûs de plein droit par LE CLIENT.  
En outre, les factures non payées dans un délai de 30 jours après leur émission seront de plein droit et sans mise en demeure préalable majorées mensuellement de 1 % du montant dû, et ce, pour la première fois, 30 jours après la date de facturation.
- Abonnements :** En cas de non paiement à l'échéance prévue, le service souscrit sera suspendu quinze jour après la date du défaut de paiement. Le service sera rétabli dans les meilleurs délais suite à la régularisation par le CLIENT. La période pendant laquelle le service

est suspendu reste à la charge du client tant que celui-ci ne fait pas appel à la clause de résiliation du contrat.

**Prix des fournisseurs :** Sauf mention explicite, les évolutions des prix pratiqués par les fournisseurs de SISalp, à la hausse ou à la baisse sont directement répercutées sur la facture remise au CLIENT si elles dépassent 3%, en prenant en compte la date d'achat effectif par SISalp. Ceci s'applique de plein droit aux matériels et aux prestations de service achetés et revendus par SISalp au CLIENT. SISalp fournira les pièces justificatives sur demande.

**Fluctuations monétaires :** Dans le cas de produits ou prestations indexées sur une devise, toute variation à la défaveur de SISalp de plus de 2% du cours de la devise par rapport à l'euro défini le jour de l'offre pourra être répercutée le jour de la facturation.

**Evolution technique :** En cas de forte variation de l'ampleur des tâches demandées durant l'exécution de la mission, SISalp se réserve le droit d'émettre une nouvelle offre complémentaire et/ou de demander une modification du budget indiqué dans l'offre de service initiale.

## Garanties et assurances

**Garantie :** Les résultats obtenus à la suite des activités de conseil, de formation et de service de SISalp ne donnent pas lieu à garantie de d'adéquation, de performance ni de qualité. SISalp transfère au CLIENT les contrats de garantie des constructeurs et fournisseurs de produits (matériels ou autres) qui lui ont été revendus. La licence G.P.L. des logiciels utilisés par SISalp précise explicitement qu'ils ne font l'objet d'aucune garantie d'aucune sorte.

**Support :** Dans le cadre d'un contrat de support, d'assistance et de mise à jour de logiciel, SISalp peut s'engager à mettre en œuvre des ressources et des moyens pour porter assistance en cas de dysfonctionnement des éléments intégrés dans la solution, que ceux ci fassent ou non l'objet d'une garantie.

**Assurance et responsabilité :** L'intervention de SISalp et de ses sous-traitants ou co-traitants sur les matériels, logiciels et données du CLIENT s'effectue sous la surveillance permanente et la responsabilité de celui-ci. En particulier les sauvegardes des données auront été effectuées. SISalp n'assure pas les matériels et données du client pendant la durée des travaux, ni les conséquences immédiates ou différées d'une erreur ou mauvaise utilisation, sauf mention explicite au contrat.

## Infogérance et abonnements

**Définition :** SISalp met à disposition du CLIENT des ressources informatiques accompagnées de services d'administration et de maintenance en échange du paiement mensuel ou trimestriel.

**Niveau de service :** Dans le cadre des contrats d'infogérance et de location, SISalp met à disposition du CLIENT des moyens informatiques choisis pour leur qualité, soit sur le site du CLIENT, soit en hébergement tiers dans une salle spécialisée d'un hébergeur renommé. Sauf mention particulière, l'hébergeur s'engage à réparer un matériel défectueux dans un délai de quatre heures, et garantit un accès à son réseau disponible pendant 99,9% du temps. En cas de défaillance de l'hébergeur, SISalp ne souscrit pas de contrat particulier permettant d'envisager une indemnisation du CLIENT qui a subi le préjudice.

**Arrêt pour maintenance :** Les systèmes mis à disposition par SISalp peuvent interrompre leur fonctionnement sans préavis du samedi soir minuit au dimanche soir minuit pour toute opération de maintenance.

**Réparation des serveurs hébergés :** Les disques des serveurs utilisés sont généralement doublés pour limiter les risques de perte de données, mais l'hébergeur peut considérer qu'un serveur en panne est trop endommagé et décide alors de procéder à l'échange complet par un serveur vierge de données et de programmes. Dans ce cas extrême, SISalp peut donc avoir à reconstruire l'ensemble de l'environnement logiciel du nouveau serveur, depuis l'installation du système de base spécialisé jusqu'à la mise en ligne d'un nouvel espace sur lequel les données du CLIENT peuvent être restaurées. SISalp s'engage à réaliser ces travaux dans les meilleurs délais, typiquement dans la limite de deux jours ouvrés. Le CLIENT veillera à ce que l'offre qu'il choisit comporte les espaces nécessaires à la sauvegarde périodique de ses données ou bien prévoira d'effectuer lui-même des copies des données quand cela est possible. Eventuellement le CLIENT s'intéressera également aux offres qui permettent de dupliquer préventivement l'environnement du CLIENT vers un deuxième serveur et de minimiser le temps d'indisponibilité des applications.

**Réparation des serveurs locaux :** Le matériel mis à disposition par SISalp dans les locaux du CLIENT est remplacé dans les meilleurs délais en cas de panne, par un matériel compatible disponible.

**Responsabilité :** SISalp prend les précautions usuelles en matière d'administration, et réalise les sauvegardes de données nécessaires avant intervention. Cependant, en cas d'erreur ou par des événements extérieurs, il se peut que des données soient perdues ou altérées. Le CLIENT doit s'assurer qu'il dispose d'une sauvegarde récente de ses données ou faire appel à une offre comprenant cette fonction. Dans tous les cas, SISalp ne pourra pas réparer le préjudice subi par le CLIENT à sa valeur réelle, et, si elle est engagée, sa responsabilité sera limitée au montant correspondant à trois mois du service souscrit dans le cadre duquel l'incident s'est produit.

**Tiers mandatés par le CLIENT :** Quand le service offert prévoit l'intervention sur les serveurs SISalp de tiers mandatés par le client, ceux-ci devront être habilités par SISalp qui pourra le cas échéant refuser l'accès à un intervenant sur la base des compétences déclarées. Les intervenants tiers s'engageront à respecter des règles techniques destinées à garantir la stabilité et la confidentialité de l'environnement d'exécution des serveurs. Si un intervenant mandaté par le client provoque une interruption de service ou une perte des données, la responsabilité de l'intervenant sera évaluée sur la base du contrat qui le lie au CLIENT. Si des opérations sont effectuées par SISalp en conséquence, le temps passé est facturable au CLIENT.

**Résiliation :** Dans le cadre des contrats d'abonnement et d'infogérance qui comportent un engagement de durée, LE CLIENT peut se désengager avant la date de fin prévue au contrat, mais reste redevable de l'ensemble des sommes dues au titre des échéances qui restent à courir, sans être redevable d'une autre indemnité de résiliation. Dans le cas des contrats comportant la mention « Avantage Fidélité », LE CLIENT qui décide de se désengager avant l'échéance du contrat est redevable de la moitié des échéances restant à courir, versée en une fois à la date de résiliation.

## Cadre général de réalisation des projets informatiques :

- Définition :** Un projet informatique est mené conjointement par LE CLIENT d'une part et SISalp et ses partenaires et fournisseurs d'autre part. Il comporte plusieurs étapes et combine habituellement des services et des fournitures. Un projet complexe peut également nécessiter l'intervention de prestataires tiers apportant une expertise complémentaire au projet.
- Contact Client :** LE CLIENT désigne un représentant, appelé chef de projet client, qui participe aux prises de décisions et s'assure que les obligations propres au CLIENT sont respectées.
- AMOA :** La maîtrise d'ouvrage (MOA) consiste à préciser le périmètre fonctionnel envisagé pour la solution finale et à le confronter aux possibilités de la technique et des produits sélectionnés. La responsabilité des décisions qui en découle reste celle du CLIENT. Le service d'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMOA) proposé par SISalp consiste à assister LE CLIENT dans ces tâches, en proposant des méthodes d'analyse et en mettant en œuvre des composants techniques pour évaluation.
- MOE :** La maîtrise d'œuvre (MOE) consiste à coordonner les intervenants extérieurs et de s'assurer que l'ensemble des fournitures et prestations inter-opèrent et constituent une solution qui réponde aux objectifs du projet. SISalp réalise les tâches de maîtrise d'œuvre sous la responsabilité du CLIENT si rien n'est précisé au contrat. Si le contrat le précise explicitement, SISalp peut s'engager à délivrer une solution globale opérationnelle dans le cadre d'une prestation dite au forfait, charge à SISalp de négocier les accords d'engagements nécessaires avec ses fournisseurs et prestataires.
- Formation :** L'activité de formation de SISalp est déclarée auprès du préfet de région Rhône-Alpes pour valoir ce que de droit. Les services de formation vendus aux entreprises font l'objet d'une convention de formation passée entre LE CLIENT et SISalp. Les services de formation vendus aux stagiaires qui financent eux mêmes leur formation font l'objet d'un contrat de formation professionnel passé entre le stagiaire et SISalp.
- Support à l'exploitation :** SISalp propose une assistance technique au cours de la période d'exploitation de la solution. SISalp assure le service correspondant à l'expertise de premier niveau et implique des prestataires spécialisés pour obtenir les supports de second et troisième niveaux, jusqu'à l'éditeur ou l'auteur original du produit quand c'est nécessaire. Sauf mention explicite, SISalp ne s'engage pas sur le niveau de performance de la solution en exploitation ni son niveau de sécurité et de disponibilité ou son adéquation.
- Service à la demande :** Les autres activités de service sont des activités de conseil, d'assistance et de réalisation effectuées à la demande pour le compte du CLIENT et dont la description est faite au cas par cas dans le document de devis/proposition ou dans une annexe jointe.
- Aléas des projets :** Les projets informatiques complexes nécessitent des réalisations dont la difficulté et l'étendue sont souvent difficiles à évaluer en début de projet. SISalp s'oblige à informer LE CLIENT des éléments qui fondent les estimations initiales et les budgets, et à actualiser cette information quand un élément nouveau survient. LE CLIENT, en contrepartie, demande à SISalp les informations qui lui sont nécessaires pour décider de la poursuite normale des activités et peut prendre l'initiative de demander à SISalp d'adapter les plans de réalisation au nouveau contexte.

## Engagements complémentaires de SISalp :

- Fournir les services, logiciels et matériels commandés et en garantir l'interopérabilité.
- Documenter les pré-requis matériels et logiciels des produits retenus pour le projet, et spécifier les besoins de logistique des services d'installation, assistance et formation.
- Coordonner les intervenants extérieurs en particulier développeurs et éditeur qui contribuent dans le cadre des engagements globaux de SISalp type "Maîtrise d'œuvre".
- Mettre à disposition du CLIENT l'ensemble des données techniques disponibles et utiles à l'installation, l'utilisation et l'évolution du système autonomes, et transférer ces compétences au prestataire choisi par LE CLIENT.
- Délivrer des services de qualité en relation avec les produits vendus, comprenant l'installation des logiciels, l'assistance technique sur site et à distance et le transfert de compétence au client.
- S'assurer des compétences professionnelles des intervenants SISalp ou tiers, diplômes professionnels, expérience et références.
- Respecter les instructions du CLIENT pour toute intervention sur son matériel et ses données.

## Engagements complémentaires du CLIENT :

- Précisés dans les documents de devis/proposition ou lors de la réunion d'enclenchement des travaux, ils comportent habituellement les exigences suivantes :
- Etablir un planning de mise en route des systèmes, en faire le suivi et la mise à jour.
  - Mobiliser les ressources internes adéquates lors des services d'installation, d'assistance et de formation et assurer la logistique des séances de travail et de formation.
  - Respecter les pré-requis d'installation des logiciels.
  - Sauvegarder les données et mettre en sécurité tout matériel sur lequel SISalp, ses partenaires sous-traitants et co-traitants, pourraient être amenés à intervenir.

## Publicité/Confidentialité

SISalp s'engage à ne pas communiquer à des tiers d'information recueillie auprès de ses clients sans leur autorisation expresse. Les documents et programmes produits par SISalp dans le cadre de ce projet sont la propriété conjointe du Client et de SISalp. Ils sont publiables sous la licence libre appropriée du projet GNU par l'une ou l'autre des parties, sauf mention particulière en page de garde de chaque document et/ou fichier. Les intervenants SISalp ayant participé à l'exécution du mandat sont tenus au caractère confidentiel de ce dernier et s'engagent à ne publier ni communiquer à de tierces personnes, tant physiques que morales, les renseignements et documents recueillis durant leurs travaux. Toutefois, il est entendu qu'une information cesse d'être confidentielle dès l'instant où cette information est déjà en possession de la partie réceptrice, est ou devient accessible au public, ou est obtenue de tiers sans obligation de

secret.

SISalp protège es informations collectées sur les sites internet dont il a la charge et ne cède aucune information à des tiers pour quelque raison que ce soit.

## Règlement des conflits

En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable à un désaccord, les tribunaux d'Annecy (France) seront seuls compétents.

## Validité des offres commerciales

Les offres commerciales de SISalp indiquent la durée de leur validité. A défaut les offres SISalp sont valables pendant 30 jours à partir de la date de leur première transmission au CLIENT, y compris sous format électronique.

## Coordonnées bancaires de la société SISalp'nCo

Crédit Mutuel				
RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE				
Identifiant national de compte bancaire - RIB				
Banque	Guichet	N° compte	Clé	Domiciliation
<b>10278</b>	<b>02423</b>	<b>00020053901</b>	<b>23</b>	<b>CCM DU PAYS DE THONES</b>
Identifiant international de compte bancaire				
IBAN (International Bank Account Number)				BIC (Bank Identifier Code)
<b>FR76</b>	<b>1027</b>	<b>8024</b>	<b>2300 0200 5390 123</b>	<b>CMCIFR2A</b>
<b>Domiciliation</b>		<b>Titulaire du compte (Account Owner)</b>		
CCM DU PAYS DE THONES		SARL SISALP'NCO		
7 RUE BLANCHE		18 AVENUE BEAUREGARD		
74230 THONES		74960 CRAN GEVRIER		
Tél : 08 20 06 85 57				