

## I CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions particulières s'appliquent de plein droit aux offres « Crédit-Temps » commercialisées par la société ADN SYSTEMES, SARL au capital de 30000€, dont la marque commerciale et l'enseigne sont DIXINFOR, dont le siège social est 106 avenue Gallieni 10300 Sainte Savine, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Troyes, sous le numéro 75024831200035, ci-après « le prestataire ».

Le prestataire commercialise des heures de maintenance prépayées appelées « Crédit-Temps ».

Les présentes Conditions Particulières sont indissociables des conditions générales de vente du Prestataire. Au même titre que les conditions générales de vente, elles ont été mises à la disposition du Client dans le cadre de l'offre « Crédit-Temps », comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce et L. 113-3 et suivants du Code de la consommation.

Toute commande à l'offre « Crédit-Temps » implique l'adhésion sans réserve aux conditions générales de service du Prestataire et aux présentes Conditions Particulières qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire.

## II PRINCIPE

Les heures « Crédit-Temps » sont basées sur le principe des cartes téléphoniques prépayées. Le client achète un solde d'heures de prestation en hotline de technicien ou d'administrateur systèmes et réseau.

Les clients bénéficiant d'un « Crédit-Temps » bénéficient d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de 12h du lundi au vendredi de 8h à 18h (support standard).

Le solde du « Crédit-Temps » est exprimé en Unité de Temps (UT) ou 1 UT équivaut à un quart d'heure de main d'oeuvre (soit 15 minutes). De ce fait, 4 UT équivalent à une heure de main d'oeuvre.

En fonction du nombre d'unités de temps (UT) acquises par le client, celui-ci bénéficie aussi d'un nombre d'unités de temps offertes. Le nombre d'unités de temps offertes dépend du nombre d'unités de temps acquises par le client. Le client peut bénéficier d'UT offertes en plus s'il souscrit à l'option de renouvellement automatique.

Après chaque intervention, le prestataire décompte un nombre d'UT, en fonction du temps passé, du « Crédit-Temps ». Le temps passé est décompté au quart d'heure entamé et donc à l'UT entamée.

Lorsque le solde du « Crédit-Temps » s'approche de 10% du nombre d'UT initialement souscrit par le client, et que celui-ci n'a pas souscrit l'option de renouvellement automatique, le Prestataire informe le Client par téléphone, fax, courriel ou tout moyen technologique équivalent. Le Prestataire établit une offre de renouvellement du « Crédit-Temps ».

Les rapports d'interventions, tels que mentionnés dans les conditions générales, font foi du temps à décompter. Le temps passé est décompté au quart d'heure entamé (soit à l'UT entamée).

Le client peut suivre l'évolution du décompte de son « Crédit-Temps » par le biais du portail client (<https://portail.adn-systemes.fr>).

## III USAGE

Le client choisira librement l'usage fait de son offre « Crédit-Temps » tant que celui-ci respecte les compétences du collaborateur du Prestataire applicable au « Crédit-Temps ». Ainsi, le client ne pourra pas, par exemple, utiliser une offre « Crédit-Temps » de technicien pour effectuer des travaux d'ingénierie systèmes nécessitant des compétences supérieures.

De ce fait, soit le client choisit que cette prestation lui soit facturée par le Prestataire à son tarif en vigueur, soit il indique au prestataire qu'il souhaite que le temps passé soit coefficienté sur le « Crédit-Temps ».

Le coefficient de majoration horaire entre un technicien et un administrateur est alors fixé à 50% (1 UT Administrateur systèmes et réseaux = 1,5 UT Technicien).

Les offres Crédit-Temps inclues uniquement les prestations réalisées par les collaborateurs du prestataire, si le client souhaite une intervention sur site, le prestataire pourra, après validation du Client, décompter le temps de prestation de l'offre « Crédit-Temps » et facturer le déplacement au tarif en vigueur au moment de la prestation.

Les prestations proposées par le prestataire dans le cadre d'une sous-traitance ne peuvent pas être décomptées du « Crédit-Temps ».

Le décompte normal du « Crédit-Temps » s'entend sur la période de support standard (du lundi au vendredi, de 8h à 18h). Si le client souhaite une intervention sur la période de support étendu (du lundi au vendredi, de 7h à 8h et de 18h à 20h) un coefficient de majoration de 1.25 viendra s'appliquer au nombre d'UT décomptées du « Crédit-Temps ». La demande d'intervention sur les plages du support étendu ne remet pas en cause le calcul de la garantie de temps d'intervention qui se calcule sur les heures de support standard.

Les offres « Crédit-Temps » ne permettent pas de faire appel au service d'astreinte du prestataire. Le service d'astreinte n'est accessible qu'aux clients bénéficiant d'un contrat de maintenance ou d'assistance.

## IV. DELAI D'EXECUTION

Les offres Crédit-Temps sont assujetties à une garantie de temps d'intervention (GTI) de 12h du lundi au vendredi, de 8h à 18h (support standard).

Le Prestataire traitera les appels issus d'offres « Crédit-Temps » dont le délai d'intervention est identique, d'un même Client ou de plusieurs Clients différents, en fonction de ses propres critères d'urgence. Ainsi le premier appel reçu ne sera pas forcément le premier appel traité. Cependant, le Prestataire s'engage à respecter le délai d'intervention contractuel du « Crédit-Temps » souscrit par le Client.

En cas de non-respect du délai d'exécution du fait du prestataire, le client pourra

bénéficier, s'il en fait la demande par email ou courrier, d'une minoration de 25% sur le temps passé.

Aucune pénalité ne sera applicable au prestataire si le délai d'exécution n'est pas respecté du fait que le client n'ait pas respecté ses obligations telles que spécifiées à l'article IX des conditions générales de services.

## V LIMITES

Les offres « Crédit-Temps » n'incluent pas les pièces détachées, les déplacements ou les consommables. Si le Client souhaite inclure ces éléments, il devra alors souscrire à une des offres de type « contrat de maintenance » proposé par le prestataire.

## VI. PRESTATION A DISTANCE

Le Client reconnaît être informé du fait qu'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune unité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmissions inégales et des politiques d'utilisation propres. Ainsi le Client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet.

De plus, la prestation à distance n'est possible que si l'équipement sur lequel le prestataire doit intervenir dispose d'un accès à Internet et est à minima fonctionnel.

## VII DUREE DE VALIDITEE

Les offres « Crédit-Temps » ont une durée de validité illimitée dans le temps tant que le client l'utilise. Ainsi, le client perdra le bénéfice de son/ses Crédit-Temps s'il n'a pas eu d'activité (décompte) au cours de 12 dernier mois (par rapport à la date de souscription ou du dernier renouvellement). Dans le cas contraire, le client peut faire usage librement de son « Crédit-Temps » tant qu'au moins une intervention (à minima 1 UT) tous les 12 mois y est décomptée.

En cas d'inactivité du « Crédit-Temps », le client est informé par le prestataire, par email, au moins deux mois avant la date d'échéance du « Crédit-Temps » de son intention de solder le « Crédit-Temps » du client. L'email contiendra les informations nécessaires au client tel que le solde actuel du « Crédit-Temps » et la date de clôture prévue de ce dernier. L'offre se termine normalement lorsque le solde du « Crédit-Temps » arrive à zéro (0) et que le Client ne souhaite pas le renouveler.

## VIII REMBOURSEMENT

Les offres « Crédit-Temps » souscrites par un Client ne sont pas remboursables, même partiellement, et cela quel qu'en soit le motif.

## IX RENOUVELLEMENT

Lorsque le solde du « Crédit-Temps » atteint dix pour cent (10%) du solde en UT initialement souscrit par le client, le prestataire transmet une offre de renouvellement au client. Toutefois, le Client peut, à tout moment demander le renouvellement de son « Crédit-Temps » par anticipation.

A partir d'un « Crédit-Temps » de 10 heures au moins (soit 40 UT), le client peut aussi opter pour un renouvellement automatique de son « Crédit-Temps ». Le renouvellement a lieu automatiquement lorsque le solde du crédit-temps passe en dessous du seuil de 10% du nombre d'UT restantes par rapport au solde initial. Le renouvellement est effectué sur une offre « Crédit-Temps » identique à celle souscrite.

Le nouveau solde acquis vient s'ajouter au solde existant du « Crédit-Temps » en cours (même compétence). Les décomptes négatifs ne sont pas autorisés.

## X SOLDE NEGATIF

De manière générale, les offres « Crédit-Temps » n'ont pas vocation à avoir un solde négatif. Le prestataire propose au Client soit un renouvellement automatique, soit émet une offre de renouvellement à 10% du solde initial du « Crédit-Temps ».

Si, malgré tout, le décompte des interventions affecté au « Crédit-Temps » du Client fait apparaître un solde négatif du fait que le Client ne souhaite pas renouveler son Crédit-Temps, le prestataire facturera le nombre d'UT négative au Client au tarif en vigueur au moment des prestations réalisées. Le Client s'engage à en payer le prix.

## XI SUIVI DE CONSOMMATION

Le Client peut, à tout moment, connaître le solde de son « Crédit-Temps » en consultant le suivi depuis le portail client (<https://portail.adn-systemes.fr>).

## XII MODALITES FINANCIERES

L'intégralité du montant de l'offre « Crédit-Temps » est due à sa souscription. A réception du bon de commande, le prestataire émet la facture dont le client s'acquittera selon les conditions de règlement convenues avec le prestataire.

L'offre est utilisable dès la réception du bon de commande par le prestataire qui l'a accepté. Cependant, en cas de non-paiement de la facture de « Crédit-Temps », le prestataire se réserve le droit de suspendre la réalisation des interventions jusqu'au règlement intégral de ladite facture.

Lorsque le client bénéficie de l'option de renouvellement automatique, le mode de règlement est obligatoirement le prélèvement automatique par mandat SEPA à 15 jours date de facture.

## XIII FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dues au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure. La force



majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si la force majeure devait perdurer plus de trois mois, il pourrait être mis fin au présent Contrat par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation puisse être considérée comme fautive. La résiliation, dans une telle hypothèse, devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet à la date de réception de ladite lettre.

#### XIV DISPOSITIONS DIVERSES

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations et les parties s'engagent à négocier de bonne foi des dispositions de remplacement.

Les titres et sous-titres figurant dans les présentes Conditions Particulières et plus généralement dans l'ensemble des documents constituant le Contrat sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous-titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du Contrat.

Le fait pour une partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du Contrat ou d'en tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation par cette partie à exercer les droits qu'elle détient au titre dudit Contrat. Le fait pour une partie de tolérer une inexécution ou une exécution imparfaite du Contrat ou plus généralement de tolérer tout acte, abstention ou omission de l'autre partie non conforme aux dispositions du Contrat ne saurait conférer un droit quelconque à la partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

Le Contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenues antérieurement ayant pu exister ou existants entre les parties.

#### XV MODIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Particulières en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des présentes Conditions Particulières, sous réserve d'en informer les Clients, par voie de notification individuelle. Les contrats en cours sont alors soumis aux Conditions Particulières ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées.

La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée de ce fait.

#### XVI DEFINITIONS

TCP/IP : signifie "Transmission Control Protocol / Internet Protocol". Protocole utilisé sur le réseau Internet pour transmettre des données entre deux machines.

Fait à

Le

Nom, qualité et signature (et paraphe sur chaque page).

Mention « lu et approuvé, bon pour accord »

Cachet de l'entreprise

