



Conditions générales pour les contrats de maintenance, d'entretien et d'abonnement annuels de la société K. Electronique et Technologique, ci-après dénommée « KET ».

(Mise à jour : mars 2021)

1. Généralités, champ d'application

1.1. Les contrats de maintenance, d'entretien et d'abonnement annuels KET (ci-après « contrats ») conclus entre KET et les personnes visées à l'article 1.2 sont exclusivement soumis aux présentes conditions générales, à l'exclusion de toute autre convention, notamment des conventions contraires émanant du client.

1.2. Les conditions de maintenance de KET sont applicables à tout contrat conclu entre KET et toute personne domiciliée sur le territoire national et international, si après dénommée « client ». Un contrat est automatiquement conclu dès lors qu'il y a acceptation d'une offre commerciale faite par KET.

2. Contenu et conclusion du contrat

2.1. Outre les présentes conditions générales, seule la confirmation écrite de la commande du client par KET détermine le contenu de leurs relations contractuelles et l'étendue des prestations réalisées par KET. En cas d'offre émise par KET et acceptée par le client dans le délai qui lui est imparti à cet effet, seule cette offre et ses annexes détermineront les modalités de leurs relations contractuelles, outre les présentes conditions générales. Tout accord particulier, déclaration verbale de salariés ou représentants du client, ainsi que toute modification de contrats de maintenance déjà conclus, devra, pour être valable, faire l'objet d'un accord écrit de KET, celui-ci pouvant être transmis par tout moyen de télécommunication.

2.2. KET n'est contractuellement lié par les données et informations contenues sur son site Internet et dans ses catalogues que si le contrat de maintenance conclu avec le client y fait expressément référence.

3. Exécution de la prestation

3.1. La prestation de maintenance fournie par KET concerne uniquement le site, déterminé dans le contrat, sur lequel la ou les solutions KET sont installées. En cas de changement du lieu d'installation, celui-ci doit être communiqué par écrit à KET. KET pourra refuser de poursuivre sa prestation de maintenance sur le nouveau lieu d'installation si des raisons importantes le justifient. (ex: le client a déménagé par ses propres moyens

la solution KET qui ne fonctionne plus sur le nouveau site). Le client supporte la charge des frais supplémentaires de maintenance résultant du changement du lieu d'installation de la ou des solutions KET. Si aucun lieu d'installation n'a été défini dans le contrat, l'adresse de livraison du client constitue le lieu d'installation.

3.2. Les prestations de maintenance portent exclusivement sur les dernières versions des logiciels KET. Nous sommes tenus de poursuivre la maintenance des versions principales antérieures pendant une durée maximale de douze mois à compter de l'édition d'une nouvelle version. Passé ce délai, nous pouvons, à notre discrétion, soit refuser d'assurer la maintenance de l'ancienne version, soit accepter de la poursuivre moyennant paiement d'une redevance supplémentaire.

3.3. Dès lors que le client souhaite bénéficier d'un service de maintenance annuelle dans le cadre de la maintenance assurée par KET, il lui incombe de la mettre en place et d'en faire la demande écrite à KET. Les frais générés pour la mise en place d'un contrat sont à la charge du client.

3.4. Le contrat de maintenance et d'entretien porte sur l'entretien des installations et le dépannage des produits selon les articles 5 et 7 du présent contrat.

3.6. Le contrat d'abonnement porte sur l'accès aux données via une plateforme web

5. Traitement des anomalies

5.1. KET s'engage à traiter l'anomalie dans le délai contractuellement prévu, à compter de la notification qui lui en est faite par le client. L'anomalie est traitée selon l'ordre de priorité prévu à l'article 5.3 établi au regard des différentes catégories d'anomalies.

5.2. Il y a « anomalie » lorsque la solution KET, utilisé conformément aux stipulations contractuelles, ne remplit pas les fonctionnalités mentionnées dans l'offre émise par KET. KET se réserve le droit d'une marge d'erreur de 2 à 3% qui ne pourra pas être considéré comme une anomalie.

5.3. Les anomalies qui surviennent sur les solutions sont répertoriées selon les catégories suivantes :

Niveau 1 - Atteinte considérable à des services importants : Le ou les systèmes KET sont en panne et le processus de sauvegarde d'urgence ne répond plus. L'existence d'une anomalie de catégorie N1 se traduit généralement par l'apparition des désordres suivants :

- La défaillance d'un système

- Le risque de perte de données
- La défaillance des processus de sauvegarde et de récupération des données.

Niveau 2 - Atteinte moyenne aux services : Les processus ou d'importantes fonctionnalités sont affectées de manière modérée par le dysfonctionnement. Il n'y a pas de perte de données, tout est sauvegardé dans les solutions KET du client.

Niveau 3 - Tous autres dysfonctionnements ou atteintes ; Questions générales, demandes d'extensions, questions et problèmes relatifs à la documentation.

5.4. Le traitement de l'anomalie comprend la détermination de l'origine de l'anomalie, le diagnostic de l'anomalie, l'assistance du client dans la correction de l'anomalie, ou, si cela s'avère impossible sans entraîner de dépenses démesurées, l'assistance du client par une intervention d'un technicien KET sur le site de livraison.

5.5. Le client s'engage à mettre à la disposition de KET les informations nécessaires au traitement de l'anomalie. Pour toutes anomalies, le client devra dans un premier temps réaliser un état de la solution KET avec une assistance par téléphone. Dans le cas où cette assistance ne serait pas suffisante une intervention sur site pourra être déclenché sous demande écrite du client par mail à info@ket.fr. Le client est informé qu'il devra mettre à disposition du technicien KET ses locaux pendant les jours ouvrés de la société du lundi au vendredi de 9h à 18h. Dans le cas où l'intervention ne serait pas prise en charge par le contrat, le client supporte la charge des frais y afférant (art. 7).

6. Conseil

KET assure un service par e-mail et par téléphone destinée à conseiller le client, ce pendant les horaires d'ouverture de la société. L'usage de ce service est réservé aux interlocuteurs désignés dans le contrat. Ce service peut être contactée pour des questions concernant l'utilisation des solutions KET, déclarer une anomalie ou demander une formation.

7. Intervention hors contrat

Les dépannages seront effectués sous couvert du contrat (ce forfait comprend la main d'œuvre, les frais de déplacement et frais de séjour), sauf s'il s'agit :

- De dépannages résultant d'accidents, de causes autres qu'une utilisation normale,
- De réparations dues à des modifications autres que celles agréées et effectuées par le client titulaire du présent contrat,
- De déplacement des matériels,
- De frais de reconstruction des matériels dont l'entretien n'est plus réalisable du fait d'usure ou de détériorations accidentelles,
- De travaux de modification d'installation (déplacement de

rayon, travaux en magasin, etc. ...)

- De dommage suite aux catastrophes naturelles
 - Réseaux (électriques et informatique) clients déficients
- Pour ces cas de figure, ci-dessus, l'intervention KET vous sera facturée.

8. Autres services de maintenance proposés contre une redevance particulière

Le client peut demander à KET expressément, par écrit, de bénéficier des prestations suivantes contre paiement d'une redevance supplémentaire :

- Service de maintenance en dehors des heures contractuellement prévues ;
- L'intervention d'un technicien KET sur site en dehors des heures contractuellement prévues.
- Fonctionnalités supplémentaires qui devra être développées par KET

9. Paiement

9.1. KET facture au client la redevance annuelle prévue au contrat avant de commencer ses prestations de maintenance. Les prestations de maintenance additionnelles souhaitées par le client (art. 8) feront l'objet d'une facture annuelle supplémentaire calculé au prorata des mois restant pour la première année et seront ensuite inclus dans la facture global dès la deuxième année. Les factures sont payables dans un délais de 30 jours à compter de leur date d'émission.

9.2. Si la redevance de maintenance habituellement fixée par KET subit une augmentation suite à des modifications de salaires et autres frais du cours de la vie, la redevance annuelle contractuellement prévue variera en conséquence. pour la prochaine année du contrat. Ket sera tenu de prévenir le client trois mois avant la date d'anniversaire de son contrat .

9.3. Les prix indiqués par KET s'entendent en euros et hors taxes, sauf si la mention TTC est indiquée.

9.4. En cas de non paiement de la redevance dans les délais par le client, KET se réserve le droit de résilier le contrat de maintenance à tout moment et de récupérer ce qui est de sa propriété (ex: système de comptage dans le cas d'un contrat de maintenance pour une solution de comptage clients).

9.5. En cas de retard de paiement, une pénalité égale au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage est exigible (loi du 31/12/93) et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ sera appliquée (article L. 441-6).

10. Limitations de responsabilité

10.1. Chaque partie est responsable vis-à-vis de l'autre, de l'exécution des obligations lui incombant en vertu des présentes et s'engage en conséquence à réparer tout préjudice direct causé à l'autre partie, résultant d'une faute ou de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des obligations que le contrat lui incombe.

10.2. Toutes les solutions KET sont mises à disposition du client à titre indicatif pour répondre à un besoin bien précis. KET ne peut être pris pour responsable en cas de litige avec une tiers personnes.

11. Confidentialité

11.1. Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité de tout ce qui lui aura été remis ou ce dont elle aura eu connaissance par l'autre partie, avant ou pendant l'exécution du présent contrat (ex : tarifs, documents, informations). Cette confidentialité porte sur tout ce qui est légalement protégé, ou ce qui contient des informations confidentielles sur la société ou qui est marqué comme tel. Ceci ne vaut pas lorsqu'il s'agit d'une information rendue publique, sans violation des stipulations précédentes. Cette obligation de confidentialité sera maintenue après l'arrivée à son terme du contrat. Les parties sécurisent ces données confidentielles de façon à ce qu'aucun tiers ne puisse y accéder.

11.2. Le client n'autorise l'accès aux produits livrés par KET qu'aux collaborateurs et tiers qui doivent y accéder pour effectuer leurs prestations/analyse. Le client est tenu d'informer ces personnes de la nécessité de préserver la confidentialité des produits/prestations livrés.

11.3. KET traite les données du client nécessaires au suivi de la prestation dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données.

12. Durée du contrat et résiliation

12.1. Le contrat de maintenance prend effet à la date prévue au contrat pour une durée d'un an. Lorsqu'il arrive à son terme, le contrat est tacitement renouvelé pour la même durée, ce d'année en année. Le contrat peut être résilié par chacune des parties au moins trois mois avant l'arrivée à son terme.

12.2. Si KET cesse définitivement la distribution d'un produit, KET se réserve le droit de résilier partiellement le contrat de maintenance afférent à ce produit.

12.3. Tout manquement grave de l'une des parties à l'une de ses obligations au titre de la maintenance pourra, sans préjudice de tous dommages-intérêts, entraîner sa résiliation

de plein droit à l'initiative de la partie créancière, par lettre recommandée avec accusé de réception, un mois après la réception d'une mise en demeure d'exécuter restée sans effet. De même, en cas de survenance d'un cas de force majeure subsistant au-delà d'un délai d'un mois à compter du premier jour de sa survenance, le présent contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

12.4. Un contrat annuel ne peut être résilié en cours d'année sauf cas majeur ou dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas ces obligations. Dans la cas d'une rupture du contrat par KET pour faute du client, aucun dédommagement ne pourra être réclamé. Dans le cas d'une rupture du contrat par le client en cours d'année aucun dédommagement ne pourra être réclamé

13. Sous-traitance

KET est autorisé à sous-traiter la réalisation des prestations de maintenance, dès lors que les sous-traitants choisis sont suffisamment qualifiés.

14. Droit applicable et juridiction compétente

14.1. Sauf convention contraire, le lieu d'exécution du contrat est celui du siège de la société KET.

14.2. Les présentes conditions générales et l'ensemble des relations contractuelles existant entre KET et le client sont soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation et de la convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

14.3. Le tribunal compétent est le Tribunal de commerce de Meaux (77).