

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICES ALCORA

### Conditions Générales de Vente et de services de le société ALCORA SASU 804 606 879

347 chemin de Trégans - 81600 GAILLAC

Tél : 0695286270 •

SITE : [alcora-traceur.com](http://alcora-traceur.com) • [contact@alcora-traceur.com](mailto:contact@alcora-traceur.com)

Tous les produits et services fournis par la société ALCORA (Ci-dessous « la Société », « la société ALCORA » et « ALCORA ») sont soumis aux présentes Conditions Générales de Vente et de services.

Les dispositions contenues dans l'offre faite par ALCORA au CLIENT et les Conditions Générales expriment l'intégralité des engagements de ALCORA relatifs aux transactions objet des offres faites par ALCORA à ses CLIENTS.

Les prix H.T. figurants dans nos tarifs sont exclusivement réservés aux CLIENTS. La TVA est calculée au taux de 20% sauf changement de ce taux en cours d'exercice.

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont communiquées à tout CLIENT préalablement à toute commande

Toute commande de Produits implique, de la part du CLIENT, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente de la société ALCORA.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du CONSTRUCTEUR sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le CONSTRUCTEUR est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

a)«Livraison» signifie la remise matérielle des Produits au CLIENT ou à son mandataire à l'adresse de livraison indiquée sur le bon de commande.

b)«Installation» signifie la mise en place des Produits et, dans la limite des prestations convenues dans le dossier de réalisation s'il en a été établi un, l'exécution des raccordements nécessaires pour en permettre l'utilisation.

c)«Produit(s)» signifie les matériels, documentation, accessoires, fournitures, pièces détachées et options de mise à jour proposés par la société ALCORA au jour de la commande effectuée par le CLIENT.

d)«Produits Tiers Non Validés» signifie les produits tiers non fournis par la société ALCORA, acheté par le CLIENT auprès d'un autre fabricant et pour lesquels la compatibilité avec les Produits n'a pas été validée par la société ALCORA.

e)«Spécifications» signifie les informations techniques spécifiques aux Produits fournis par la société ALCORA publiées dans les brochures, manuels ou fiches techniques délivrés par la société ALCORA, en vigueur à la date de Livraison des Produits au CLIENT.

f)«Maintenance» signifie la maintenance et la réparation du matériel, les mises à jour et la maintenance des logiciels, la formation et tout autre service d'assistance fourni par ALCORA.

## **ARTICLE 2 – OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE SERVICE**

Les présentes conditions générales de vente et de services constituent, conformément à l'article L 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Les présentes conditions générales régissent les ventes d'équipements et de services effectuées par la société ALCORA au CLIENT.

Elles prévalent sur toutes autres conditions générales d'achat, sauf accord écrit de ALCORA. L'acceptation de la commande ou le commencement de son exécution par ALCORA entraîne l'acceptation des présentes conditions.

Le fait que l'une des parties ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales de vente.

## **ARTICLE 3- COMMANDE**

Seules les commandes pour un montant minimal de 50,00 € H.T. net de frais de livraison par commande seront acceptées et exécutées

Les bons de commande sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande.

Toute commande pour un montant inférieur pourra être refusée par ALCORA qui en informera le CLIENT.

Le montant minimal par commande mentionné ci-dessus ne s'applique pas aux éventuels reliquats de commandes antérieures pour lesquels ALCORA indiquera dans la facture relative à la commande d'origine s'ils seront exécutés ultérieurement ou pas.

Tout ajout dans une commande, reçu après traitement de ladite commande, sera considéré comme une nouvelle commande.

Les produits sont fournis aux tarifs de ALCORA en vigueur à la date de la commande.

ALCORA confirme l'acceptation de sa commande au CLIENT par fax ou courrier électronique, à l'adresse que celui-ci aura communiquée.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande par ALCORA. ALCORA se réserve le droit de refuser toute commande d'un CLIENT avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou de toute autre nature ou qui ne serait pas conforme aux conditions fixées par ALCORA, notamment conditions de paiement. Les informations énoncées par le CLIENT lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, ALCORA ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

Les éventuelles modifications demandées par le CLIENT ne pourront être prises en compte, dans la limite des possibilités de ALCORA et à sa seule discrétion, que si elles sont notifiées par écrit 10 jours au moins avant la date prévue pour la livraison des Produits commandés, après signature par L'Acheteur d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le CLIENT, après son acceptation par ALCORA moins de 7 jours ouvrés avant la date prévue pour la fourniture des Produits commandés, pour quelque raison que ce soit, hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, le cas échéant, tel que défini à l'article " Livraisons " des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis à ALCORA et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Les produits sont fournis aux tarifs d'ALCORA en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, dans la proposition commerciale spécifique adressée au CLIENT.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par la société ALCORA.

Ils ne comprennent pas le transport, ni les frais de douane éventuels et les assurances qui restent à la charge du CLIENT.

Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par le CLIENT concernant, notamment, les modalités et délais de livraison, ou les délais et conditions de règlement. Une offre commerciale particulière sera alors adressée au CLIENT par ALCORA.

#### **ARTICLE 4 – PRIX ET PAIEMENT**

Les prix sont fermes et non révisables à condition que la commande parvienne à ALCORA avant l'expiration du délai de validité de l'offre indiqué sur la proposition de prix. A défaut d'indication de délai de validité sur la proposition de prix, celui-ci sera de 30 jours à compter de la date de l'offre.

Les prix figurant sur toute proposition de prix communiquée par ALCORA incluent, sauf mention contraire applicables à la date de la proposition, l'emballage standard, l'assurance jusqu'à la livraison et le transport.

Ces prix sont susceptibles d'être modifiés par ALCORA en cours d'année, notamment en cas de nouvelles circonstances de nature économique, politique — y compris les changements de législation ou de réglementation - ou technique sous réserve d'une information préalable du CLIENT par tous moyens. Dans ce cas, ALCORA fait parvenir au CLIENT les nouveaux prix applicables un mois avant leur date d'application, lesquels constituent alors le nouveau tarif convenu sauf opposition formulée par écrit dans ce délai. Dans cette dernière hypothèse, les parties se rencontrent et discutent de bonne foi de cette évolution en vue d'une application au plus tôt.

Si ALCORA et le CLIENT sont convenus d'un emballage spécial ou d'instructions de transport particulières, ces coûts seront facturés séparément au CLIENT.

Un acompte correspondant à 50 % du prix total d'acquisition des Produits susvisés est exigé lors de la passation de la commande.

Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la livraison, dans les conditions définies à l'article «Livraisons» ci-après.

Le CONSTRUCTEUR ne sera pas tenu de procéder à la livraison des produits commandés par l'Acheteur si celui-ci ne lui en paye pas le prix dans les conditions et selon les modalités ci-dessus indiquées.

Les modes de paiement suivants peuvent être utilisés :

- par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues
- par chèque bancaire,
- par virement,
- Paypal

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée immédiatement.

Les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le CONSTRUCTEUR. Le taux d'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la livraison des marchandises.

Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restant due, et court à compter de la date d'échéance du prix, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, ALCORA se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours de la part du CLIENT.

Sauf accord exprès, préalable et écrit de ALCORA, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles aucune compensation ne pourra être valablement effectuée entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la livraison ou non-conformité des produits commandés par le CLIENT d'une part, et les sommes dues, par ce dernier, à ALCORA, au titre de l'achat desdits produits, d'autre part.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable par l'Acheteur en cas de retard de paiement. Le CONSTRUCTEUR se réserve le droit de demander à l'Acheteur une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

ALCORA se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le CLIENT, un droit de propriété sur les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits.

Tout acompte versé par le CLIENT restera acquis à ALCORA à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre de l'Acheteur.

En revanche, le risque de perte et de détérioration sera transféré au CLIENT dès la livraison des produits commandés.

#### **ARTICLE 5 – DELAIS ET CONDITIONS DE LIVRAISONS**

ALCORA s'engage à livrer toutes les références de produits ou prestations commandées par le CLIENT dans des délais indiqués dans la confirmation de commande sous réserve du respect de ce délai par les CONSTRUCTEURS et les transporteurs.

Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et ALCORA ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du CLIENT en cas de retard de livraison n'excédant pas 15 jours.

En cas de retard supérieur à 30 jours, hormis dans les cas de force majeure, l'Acheteur pourra demander la résolution de la vente. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par ALCORA.

La responsabilité de ALCORA ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable au CLIENT ou en cas de force majeure.

La livraison sera effectuée au "Lieu de livraison" figurant sur le Bon de Commande par la remise directe des Produits au CLIENT, les produits voyageant aux risques et périls du CLIENT.

La délivrance et la remise des Produits pourront avoir lieu en tout autre lieu désigné par le CLIENT, sous réserve d'un préavis de 5 jours et aux frais exclusifs du CLIENT.

De même, en cas de demandes particulières du CLIENT concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le CONSTRUCTEUR, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le CLIENT est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. A défaut de réserves expressément émises par le CLIENT lors de la livraison, les Produits délivrés par ALCORA seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

L'Acheteur disposera d'un délai de 24 heures à compter de la livraison et de la réception des produits commandés pour émettre, par écrit, de telles réserves auprès de ALCORA.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités par le CLIENT.

Toutes les commandes passées à ALCORA sont destinées à un usage personnel du CLIENT. Les CLIENT s'interdit toute revente partielle ou totale des produits, sauf accord express par écrit d'ALCORA.

Le CLIENT s'engage à respecter les consignes de mise en service et d'utilisation des produits fournies par les fabricants.

Il veillera particulièrement à vérifier le bon fonctionnement des appareils livrés et à lire attentivement les notices d'emploi qui lui sont fournies avant toute mise en service. Les dommages aux produits résultant du non-respect des conditions de mise en service ne seraient pas pris en compte par la garantie du fabricant.

Lorsque les marchandises sont livrées chez le CLIENT, les dommages intervenus pendant le transport sont garantis par le CONSTRUCTEUR du Produit livré au Client, sous réserve de la vérification par le CLIENT de l'état des colis et de la formulation de réserve auprès du transporteur au cas où ceux-ci ou leur contenu paraîtraient endommagés.

Toute réclamation doit être formulée par fax ou par e.mail auprès du transporteur dans les délais les plus brefs, et ne devant en aucun cas dépasser 24 heures.

Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être livrée en plusieurs fois. Dans ce cas, le CLIENT ne règle alors qu'une fois les frais de livraison.

Si le CLIENT souhaite être livré en des lieux différents, il devra le préciser sur sa commande. Dans ce cas les frais de livraison seront facturés individuellement pour chaque livraison.

#### **ARTICLE 6 – TRANFERT DE PROPRIETE – TRANSFERT DE RISQUES**

ALCORA conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoire.

Le transfert de propriété des Produits, au profit du CLIENT, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits. Le CLIENT ne devra ni altérer ni supprimer aucun signe d'identification des Produits, dont il autorise la vérification à tout moment, et devra conserver les documents d'accompagnement et d'identification des Produits.

Le transfert au CLIENT des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès livraison et réception desdits produits, indépendamment du transfert de propriété, et ce quelle que soit la date de la commande et du paiement de celle-ci.

#### **ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ DU CONSTRUCTEUR - GARANTIE**

Les produits livrés par ALCORA bénéficient d'une garantie CONSTRUCTEUR, à compter de la date de livraison, couvrant la non-conformité des produits à la commande et tout vice caché, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

La garantie forme un tout indissociable avec le Produit vendu par ALCORA. Le Produit ne peut être vendu ou revendu altéré, transformé ou modifié.

Cette garantie est limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, remplacement de pièce d'origine par une pièce incompatible, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du Produit ou de force majeure.

Les Produits de fabrication récente peuvent contenir des pièces sélectionnées qui auront été remises à neuf et auront des performances équivalentes à des pièces neuves. Les pièces de rechange sont neuves ou identiques en performances à des pièces neuves fournies par le Constructeur.

La garantie du CONSTRUCTEUR est soumise à la condition que ALCORA reçoive par écrit une notification du défaut pendant la durée de la période de garantie prévue en annexe des présentes CGV, que cette notification soit faite dans les 10 (dix) jours suivant la découverte du défaut par le CLIENT, et, sur demande de ALCORA, que les Produits défectueux aient été retournés à l'adresse indiquée par en tête des présentes CGV.

Le CONSTRUCTEUR remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés défectueux. Cette garantie couvre également les frais de main d'œuvre.

Les pièces défectueuses deviendront la propriété de ALCORA dès leur remplacement.

Les obligations de ALCORA au titre de la garantie des Produits cesseront d'être applicables en cas de défaut ayant pour origine : (a) une maintenance ou un étalonnage erronés ou inadaptés, effectués par le CLIENT ou ses représentants ; ou (b) l'utilisation d'une encre incompatible, (c) un usage ou une exploitation du Produit ne respectant pas les spécifications et instructions de ALCORA correspondantes, ou (d) une utilisation des Produits anormale ou sans précaution, un événement fortuit, un sinistre ; ou (e) des dommages en cours de transport ; ou (f) des modifications apportées aux Produits ou des opérations de maintenance non autorisées ; ou (g) tout dommage au Produit tel que notamment chute, casse, bris, choc, influences climatiques, humidité et poussière, ayant pour origine une cause extérieure quelle qu'en soit la nature, telle que piratage, virus informatiques ou toute interférence dont le raccordement des Produits à un réseau serait à l'origine.

Le remplacement des Produits ou pièces défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.

La garantie enfin, ne peut intervenir si les Produits ont fait l'objet d'un usage anormal, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été fabriqués, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'utilisation du CONSTRUCTEUR.

Elle ne s'applique pas non plus au cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du Produit.

Le CONSTRUCTEUR conserve l'ensemble des droits de propriété industrielle et intellectuelle afférents aux Produits, photos et documentations techniques qui ne peuvent être communiqués ni exécutés sans son autorisation écrite.

La responsabilité de ALCORA ne pourra pas être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations décrites dans les présentes conditions générale de vente, découle d'un fait relevant d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code Civil.

Cette garantie ne sera accordée que sur présentation du produit défectueux accompagné de la facture d'origine ou du reçu (précisant la date d'achat, le type de produit et le nom du revendeur).

ALCORA se réserve le droit de refuser un service de garantie gratuit si les informations/ documents ci-dessus ne sont pas présentés ou si les informations contenues sont incomplètes ou illisibles.

Cette garantie ne rembourse et ne couvre pas les dommages résultant d'adaptations ou de réglages apportés au produit, sans l'autorisation préalable écrite de ALCORA afin de le rendre conforme aux normes de sécurité/ techniques nationales ou locales en vigueur dans un pays donné et différentes de celles pour lesquelles le produit a été conçu et fabriqué.

Elle ne sera pas appliquée si le type ou le numéro de série inscrit sur le produit a été altéré, effacé, retiré ou rendu illisible.

Elle ne couvre pas les points suivants :

- Les réparations et l'entretien périodique ou le remplacement de pièces suite à une usure et cassure normales;
- Toutes les adaptations ou modifications destinées à améliorer le produit par rapport à son utilisation normale décrite dans les Instructions d'utilisation, sans l'autorisation préalable écrite de ALCORA
- Les dommages résultants de :
  - une mauvaise utilisation, y compris mais sans se limiter à : (a) l'incapacité d'utiliser le produit pour son utilisation prévue ou en accord avec les instructions de ALCORA sur l'utilisation et l'entretien adaptés, et (b) l'installation ou l'utilisation du produit en désaccord avec les normes techniques ou de sécurité en vigueur dans le pays où le produit est utilisé,
    - les réparations effectuées par des Services après-vente ou des Revendeurs non-agrèés, ou par le CLIENT lui-même,
    - les accidents, la foudre, l'électricité, l'eau, le feu, une mauvaise ventilation ou toute cause hors de contrôle de ALCORA,
    - les défauts du système dans lequel ce produit a été intégré,

LE CLIENT s'engage :

- à utiliser les équipements acquis auprès de ALCORA conformément à leurs spécifications et à l'usage auquel ils sont destinés.
- à laisser le matériel à disposition, le temps nécessaire à son entretien,
- à ne jamais effectuer par ses propres soins réparation ou modification du matériel installé, sauf accord express de ALCORA,

## **ARTICLE 8 – INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DES PRODUITS**

8.1 Lorsque le CLIENT réalise l'Installation, elle est réputée réalisée sous sa responsabilité, ALCORA lui communique le mode d'emploi ou la procédure applicable, dans l'offre ou sur demande, et la mise en service est réputée de plein droit acquise au jour de la Livraison des Produits.

8.2 Lorsque l'Installation est incluse dans le prix d'achat des Produits, celle-ci est réalisée par ALCORA en présence du CLIENT, ALCORA remet pour signature le bulletin de Mise en Service correspondant.

8.3 Si, à la demande ou par le fait du CLIENT, l'Installation se trouve reportée de plus de trente jours ouvrés à partir de la date de la Livraison, ALCORA pourra réputer la Mise en Service acquise à compter du premier jour ouvré suivant.

8.4 Le CLIENT est seul responsable, en tant qu'employeur, d'assurer la qualification de son personnel à l'utilisation des Produits. ALCORA s'engage à proposer au CLIENT les prestations de formation nécessaires dans le cadre de la vente des Produits. Le CLIENT s'engage à en respecter les modalités. Dans le cas contraire, ALCORA ne pourrait être tenu pour responsable en cas de formation incomplète ou insuffisante.

8.5 En aucun cas la responsabilité de ALCORA ne pourra être recherchée du fait d'une utilisation des Produits par le CLIENT et à son initiative entre leur Livraison et leur Mise en Service.

## **ARTICLE 9 – PRESTATIONS DE MAINTENANCE**

### **Dispositions générales applicables à la maintenance des Produits**

Les commandes de maintenance sont soumises aux présentes Conditions Générales ou aux dispositions des contrats de maintenance, ainsi qu'à leurs annexes, le cas échéant.

Le CLIENT garantit à ALCORA que les Produits Tiers Non Validés dont il a fait l'acquisition auprès d'un tiers, sont compatibles avec les Produits. Le CLIENT s'engage à fournir à première demande de ALCORA une attestation d'un tiers démontrant cette compatibilité.

Dans l'hypothèse où le CLIENT n'est pas en mesure de garantir la compatibilité des Produits Tiers Non Validés avec les Produits, les obligations de ALCORA au titre de la maintenance des Produits cesseront d'être applicables et ALCORA pourra arrêter sans préavis les prestations de maintenance ou résilier sans préavis le contrat de maintenance.

Les prestations de maintenance peuvent être soit illimitées soit comprendre (i) la fourniture d'un nombre de pièces détachées et d'un (ii) nombre d'heures de main-d'œuvre définies dans l'offre ALCORA en vigueur. Au-delà, chaque pièce ou heure de main-d'œuvre supplémentaire sera facturée au tarif en vigueur applicable. Seuls peuvent faire l'objet de prestations de maintenance les Produits correctement entretenus conformément aux préconisations de ALCORA, utilisés conformément aux instructions de ALCORA et n'ayant subi aucune modification non agréée par ALCORA. Le CLIENT veille à l'observation rigoureuse des conditions d'utilisation des Produits conformément aux prescriptions écrites communiquées par ALCORA et protège les Produits contre tout dommage dû notamment à une chute, une casse, un choc, un bris, aux influences climatiques, à l'humidité et à la poussière.

Pour toute maintenance demandée par le CLIENT hors période de garantie ou non couverte par un contrat de maintenance un devis sera soumis au CLIENT pour accord préalable à leur exécution ; si le CLIENT ne donne pas suite au devis ainsi proposé dans un délai de 60 jours, il sera réputé avoir refusé ce devis ; il sera alors facturé au CLIENT un montant hors taxes de 150 € à titre de participation forfaitaire aux frais exposés par ALCORA pour le diagnostic et le transport des Produits concernés.

Toute modification du mode d'exploitation du Produit, non agréée par ALCORA, reste sous l'entière responsabilité du CLIENT.

ALCORA peut utiliser sur ses Produits des pièces détachées remises à neuf dont les performances sont identiques à celles de pièces neuves. Le CLIENT est seul responsable de la sauvegarde de ses fichiers, données ou programmes et ALCORA ne sera en aucun cas responsable de la perte de donnée consécutive à un acte de maintenance. Le CLIENT doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour protéger ces données et le cas échéant, en recouvrer la disponibilité. Le CLIENT autorise ALCORA à utiliser à des fins commerciales les données issues des systèmes d'information des Produits, à l'exclusion de toutes données permettant d'identifier directement ou indirectement les Clients. Pour permettre l'exécution des prestations de maintenance, le CLIENT garantit le libre accès aux Produits et accorde aux techniciens le temps nécessaire à l'accomplissement de leur tâche.

Le cas échéant, il autorise ALCORA à se connecter à distance sur ses installations. Si les Produits sont connectables par modem ou par ligne ADSL, le CLIENT s'engage à mettre à la disposition de ALCORA, sur le site et à ses frais, une ligne téléphonique ou un accès VPN permettant une connexion sans interruption intempestive (ligne directe dédiée au Télé-Service) et présentant des conditions de sécurité des données personnelles qui pourraient être accessibles.



Un représentant du CLIENT doit être présent lors de chaque intervention de ALCORA sur site et ce y compris dans le cas d'une demande d'intervention 24/24 et 7/7, à défaut ALCORA ne pourra intervenir. Le CLIENT s'engage à autoriser ALCORA à se connecter à distance sur son équipement pour lui permettre de le surveiller à distance. A défaut, toute prestation de maintenance ayant lieu sur le site du CLIENT, suite à un défaut ou un dysfonctionnement de l'équipement, sera facturée au tarif en vigueur. Chaque intervention sur site fera l'objet d'un rapport d'intervention signé par le technicien et/ou par le CLIENT. Dans l'hypothèse où le CLIENT n'a pas été en mesure de signer le rapport d'intervention lors de la visite sur site, il devra faire part de ses remarques éventuelles sur ce rapport à l'adresse e-mail du technicien qui a effectué la maintenance. L'absence de remarques du CLIENT dans les 24 heures vaudra acceptation tacite du rapport par le CLIENT.

Le CLIENT s'engage à mettre à disposition son Produit pendant des œuvres ouvrées et dans le délai imparti par la réglementation, lorsque ALCORA doit, au regard de la réglementation, implémenter des actions correctives obligatoires (FCO). Si le CLIENT refuse de mettre à disposition le Produit il devra signer une décharge en indiquant les raisons.

Le CLIENT s'engage à ce que tout technicien de ALCORA intervenant seul puisse, quelle que soit l'heure, être secouru à bref délai en cas d'accident. Lorsque les Produits sont utilisés dans un environnement présentant un risque potentiel pour la santé des personnels ou sous- traitants de ALCORA, le CLIENT en informera ALCORA qui décidera du type d'intervention à effectuer et du surcoût y afférent.

Lors des opérations de maintenance, le CLIENT en sa qualité de propriétaire ou de locataire des Produits reste responsable de leur utilisation. Il lui appartient donc de se couvrir contre les risques inhérents à cet état. Il conserve la responsabilité de tout dommage, même corporel, que les Produits, par leur emploi ou leur impossibilité d'emploi, pourraient causer aux utilisateurs.

**Conditions générales applicables aux contrats de maintenance à forfait**, ALCORA s'engage à effectuer les prestations de maintenance convenues sur les Produits de sa marque ou commercialisés par elle et dont la liste est jointe à chaque Bon de Commande. D'une manière générale, ALCORA effectuera toutes les prestations nécessaires en vue du fonctionnement optimal des Produits maintenus dans les conditions réglementaires de sécurité, de précision et de disponibilité. Les horaires de réception des appels et de travail sont précisés dans le Bon de Commande.

ALCORA n'assure la maintenance des Produits fournis que pour autant que le CLIENT (i) autorise ALCORA à procéder à la mise en place des améliorations techniques propres à lui faciliter l'exécution des prestations correspondantes et (ii), en tout état de cause, se conforme aux lois et réglementations applicables. Sauf disposition contraire stipulée dans le Bon de Commande, toute intervention ou modification techniques sur les Produits concernés par le Bon de commande ne peuvent être effectuées que par ALCORA ou avec l'accord préalable et écrit de cette dernière.

Ceci ne concerne pas les manipulations nécessaires à l'emploi normal des Produits et à leur entretien courant conformément aux instructions d'exploitation communiquées par ALCORA.

ALCORA n'assure la maintenance des produits non fournis par elle que sous réserve de son accord préalable et écrit. Le CLIENT conservera à sa charge le retrait de tout produit exclu du contrat de maintenance et de nature à compromettre la bonne exécution des prestations de maintenance.

Le cas échéant, ALCORA facturera au CLIENT, au tarif standard ALCORA en vigueur, les opérations supplémentaires engendrées du fait de la présence de tels produits.

**Maintenance planifiée.** Des opérations de maintenance planifiée, dont le nombre, s'il n'est pas standard, est précisé dans le Bon de Commande, sont réalisées selon un calendrier établi en accord avec le CLIENT ou sur rendez-vous proposé par ALCORA. Ces opérations comprennent certaines interventions non urgentes de maintenance corrective et celles de maintenance préventive : essais de fonctionnement, vérification de l'état de certains organes ou composants, réglages et étalonnages, exécution sur place ou en atelier de toutes les réparations ou remises en état nécessitées par l'usure normale ou les défaillances des divers organes. En outre, pour la mise en place d'éventuelles modifications destinées à améliorer les performances ou la sécurité des Produits, ou effectuer d'autres opérations non programmées dans le cadre des opérations systématiques, des interventions planifiées complémentaires pourront être proposées.

**Maintenance corrective.**

Dans l'intervalle séparant les vérifications systématiques, ALCORA répond, dans les délais prévus, à toute demande motivée des utilisateurs ou des services techniques pour remédier à tout dérangement signalé, notamment en cas d'arrêt, d'impossibilité d'utilisation ou de nécessité de réglage des Produits.

**Télé-Service ALCORA.**

Afin d'améliorer l'efficacité de la maintenance et de réduire les temps d'immobilisation en cas de défaut sur les Produits équipés et éligibles, les Télé-Services ALCORA sont mis en oeuvre. Ils comprennent l'assistance téléphonique à la suite de la réception d'un appel. ALCORA s'engage à préserver la plus stricte confidentialité des éventuelles informations auxquelles ses techniciens pourraient avoir accès et, en cas de connexion, à respecter la loi informatique et libertés. ALCORA informera le CLIENT à l'occasion de toute connexion à distance des Produits, notamment au cas où celle-ci pourrait être établie sans acte volontaire des utilisateurs, et diffèrera cette connexion sur simple demande. Pour assurer la connexion à distance sur les Produits éligibles, ALCORA équipe les installations du CLIENT couvertes par un Bon de Commande des modules nécessaires. .

Les mises à jour des Produits proposées par ALCORA et correspondant à l'amélioration de la sécurité des biens et des personnes, ainsi qu'au rétablissement des performances ou à leur maintien sont effectuées au titre des contrats de maintenance à forfait et/ou des Bons de Commande. En revanche, la fourniture de nouvelles versions correspondant à l'obtention de performances ou exploitations supplémentaires est exclue de ces contrats, sauf disposition contraire résultant d'une option du contrat de maintenance couvrant la fourniture et la mise en place d'évolutions choisies.

**Pièces détachées.** ALCORA s'engage à remplacer les pièces détachées défectueuses. Sont toutefois exclus des contrats de maintenance à forfait, sauf dispositions contraires stipulées dans ces contrats ou leurs annexes : les fournitures d'usure ou consommables; en outre ALCORA ne peut garantir la disponibilité de toutes les pièces détachées pour les Produits âgés de plus de trois ans . Sont exclus des contrats de maintenance à forfait et font l'objet de travaux sur devis : a) les dysfonctionnements exclus de la garantie contractuelle ; b)l'interconnexion à des périphériques et/ou réseaux informatiques ;c) les prestations qui seraient dues à la constatation et à la réparation de dommages ou défauts provoqués par accident, fausse manœuvre et, en général, celles consécutives à un incident ou événement non imputable aux Produits ; d) la remise en état, éventuellement nécessaire, en préalable à l'incorporation d'un Produit hors garantie dans le cadre d'un contrat de maintenance ; e) les travaux de modification, d'adjonction ou de transfert affectant les Produits et non réalisés à l'initiative de ALCORA ; f) l'assistance à l'exploitation, sauf disposition contraire.

**Durée et résiliation des contrats de maintenance à forfait.**

Les contrats de maintenance à forfait sont conclus pour la durée ferme stipulée dans le Bon de Commande.

Au-delà, ils se renouvellent tacitement par périodes successives d'une année.

Sous réserve d'en aviser l'autre partie par courrier recommandé avec demande d'avis de réception trois mois au moins avant le terme considéré, chacune des parties peut le résilier au terme soit de la durée qui y est stipulée soit de chacune de ces périodes. Si l'une des parties est amenée à résilier un contrat de maintenance à forfait par anticipation sur le terme de l'une de ces périodes de renouvellement, elle sera redevable à l'autre partie d'une indemnité égale à 15 % du montant toutes taxes comprises du forfait applicable à la période en cours, sans préjudice de toutes indemnités spécifiques prévues par le contrat ou ses annexes en cas de résiliation anticipée de certaines de leurs options. Les dispositions qui précèdent ne préjugent en rien des dispositions du premier paragraphe du présent article.

**ARTICLE 10 – LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Sauf si la loi en dispose autrement de façon impérative, ALCORA ne saurait être tenue responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, directs ou indirects, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement et de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

Il en est de même pour les éventuelles modifications des produits effectuées par le fabricant. La responsabilité de ALCORA sera en tout état de cause limitée au montant de la vente et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation du produit.

En aucun cas, la responsabilité de ALCORA ou de ses représentants ne pourra être recherchée pour dommages ou préjudices indirects, non consécutifs ou accessoires, perte de chiffre d'affaires, de profit, de données, de jouissance, résultant de ou liés aux Conditions Générales, à tout contrat consécutif, au fonctionnement des Produits (y compris les logiciels qui y sont intégrés), à l'usage qu'en fait le CLIENT, à l'impossibilité pour ce dernier de les utiliser ainsi que pour toute responsabilité du CLIENT à l'égard des tiers dans les mêmes cas. De même, la responsabilité de ALCORA ou de ses représentants ne pourra être recherchée en cas de perte ou d'impossibilité d'utiliser des données ou autres mémorisés dans les Produits, y compris dans les logiciels ou autres supports de données qui y sont intégrés ; dans une telle hypothèse ALCORA ou ses représentants ne seront pas non plus responsables de la réinstallation de ces données.

Si une action est intentée ou envisagée par un tiers contre le CLIENT pour violation d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle dont ce tiers est titulaire, le CLIENT devra informer ALCORA par écrit et sans délai de cette action, et communiquer à ALCORA de façon détaillée toute information sur cette action dont il dispose ; et si ALCORA fait connaître par écrit sa décision soit de s'opposer en défense à cette action, soit de négocier ou encore de transiger, le CLIENT devra (i) laisser toute liberté à ALCORA pour agir et transiger à sa seule discrétion et (ii) assurer à ALCORA une assistance raisonnable si ALCORA le requiert.

ALCORA décline toute responsabilité et le CLIENT supportera tous les frais raisonnablement supportés par ALCORA (y compris, à titre de simple exemple, les frais d'avocats) pour le cas où une action aurait pour origine :

- des modifications apportées aux Produits par le CLIENT ou toute personne autorisée par lui à agir en son nom ; ou
- une utilisation du Produit non conforme à ses spécifications ou aux instructions écrites le concernant ; ou
- l'utilisation du Produit avec d'autres produits non fournis par ALCORA, lorsque l'utilisation des versions standards non modifiées soit du Produit ALCORA, soit des produits tiers, soit encore des deux, aurait permis d'éviter la contrefaçon. De plus, la responsabilité de ALCORA ne pourra en aucun cas se trouver engagée dans l'hypothèse d'une action fondée soit directement ou indirectement sur la quantité ou la valeur des produits ou services générés par des Produits acquis conformément aux offres les concernant, soit sur le nombre d'utilisations des Produits sans qu'il soit également fait référence au fait que les Produits ou leur utilisation enfreindraient ou contribueraient à enfreindre le droit dont cette action est l'objet.

#### **ARTICLE 11 – DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles recueillies auprès des CLIENTS font l'objet d'un traitement informatique réalisé par ALCORA. Elles sont enregistrées dans son fichier CLIENT et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est ALCORA. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation de l'Acheteur soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, ALCORA s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du CLIENT, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, l'Acheteur en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable,, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante :[contact@alcora-traceur.com](mailto:contact@alcora-traceur.com).

#### **ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou de la jurisprudence.

**ARTICLE 13 – LITIGES -DROIT APPLICABLE-LANGUE DU CONTRAT- JURIDICTION**

En cas de litige dans l'application du présent contrat, le CLIENT a la possibilité avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche ou tout autre conseil de son choix. Il est rappelé que la recherche de la solution amiable n'interrompt pas le délai de la garantie légale, ni la durée de la garantie contractuelle.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les meilleurs délais à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable

Toutefois, si au terme d'un délai soixante jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

Les présentes Conditions générales Définir la forme des conditions générales et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Le Tribunal de Commerce d'ALBI est seul compétent, quel que soit le lieu de livraison et le mode de paiement accepté.

A défaut les Tribunaux du ressort de la Cour d'Appel Toulouse sont seuls compétents.