



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES EDITION DE DECEMBRE 2024

Préambule

Les présentes conditions générales de services (CGV) sont établies entre la société e-Plug.net et ses clients. Elles s'appliquent pour tous les services proposés : prestations de conseil ou de maintenance, services ponctuels demandés par le client. Elles s'appliquent également aux contrats de services mis en place sauf en cas de mentions particulières précisées sur ledit contrat.

Chapitre 1 – Définitions

Pour une bonne compréhension des prestations proposées, nous avons défini ci-dessous les termes les plus souvent utilisés et ayant une signification spécifique pour l'application des présentes conditions générales de services.

Audit et rapport d'audit :

L'audit est une analyse destinée à mettre en place un rapport sur les logiciels, les matériels et les caractéristiques techniques d'une station de travail ou d'un périphérique informatique.

Le rapport d'audit est un compte rendu écrit permettant la synthèse des informations relevées lors d'un audit.

Conseil :

Prestation permettant de définir les besoins pour la réalisation d'un projet et/ou la mise en place d'un nouveau matériel.

Diagnostic :

Intervention permettant d'établir l'origine d'un dysfonctionnement d'une station de travail ou d'un périphérique informatique, ou d'un problème de configuration logicielle.

Forfait de déplacement :

Tarif forfaitaire correspondant aux frais de déplacement lors d'une intervention sur site.

Hotline :

Assistance technique destinée à la résolution des soucis mineurs ne nécessitant pas d'intervention sur site.

Logiciel :

Programme informatique soumis aux conditions d'utilisation de son éditeur et utilisable uniquement en cas de possession des licences d'utilisation adaptées.

Maintenance :

Prestation de remise en service ou d'entretien d'une station de travail ou d'un périphérique informatique.

Mentions particulières :

Document remis au contractant sur lequel figure les conditions spécifiques de son contrat, la date de prise d'effet, la date de fin et le montant de la cotisation correspondant aux services souscrits. A défaut, la facture remise au client fera office de document de mentions particulières.

Télé intervention :

Intervention technique réalisée à distance sur le poste du client dans le but de résoudre un problème technique ou de réaliser une configuration logicielle.

Chapitre 2 – Détails des services proposés

2.1 – La Hotline :

La hotline est accessible en fonction de son mode de communication :

Par courrier électronique :

- ✓ Hotline accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- ✓ Un courrier électronique expliquant succinctement l'origine du problème devra être envoyé.
- ✓ Délai de réponse de 4 heures ouvrées maximum.

Par téléphone :

- ✓ Hotline accessible de 9h00 à 18h00, du lundi au vendredi et de 9h à 12h00 le samedi.
- ✓ Délai de réponse ou de rappel de 8 heures ouvrées maximum.

Pour la hotline électronique, l'adresse électronique est : support@eplug.eu

Pour la hotline téléphonique, le numéro est le suivant : **03 59 99 08 98**.

2.2 – L'audit :

L'audit sera réalisé de manière impérative lors de la mise en place d'un contrat de maintenance. Celui-ci devra être renouvelé en cas de changement de matériel ou en cas de modification du système d'exploitation et/ou des logiciels.

2.3 – Les prestations de conseil :

Les prestations de conseil sont incluses au contrat de maintenance.

Lors d'une prestation de conseil, la société EPLUG étudiera avec son client les possibilités et les besoins nécessaires à la réalisation d'un nouveau projet.

Elle fournira alors un descriptif technique détaillé sur lequel figurera l'ensemble des modifications nécessaires à apporter en mettant en évidence pour chaque point les avantages et inconvénients relatifs à cette modification.

Si le client le souhaite, la société EPLUG pourra également fournir un coût estimatif pour la réalisation de ce nouveau projet.

2.4 – Les prestations de maintenance :

Les prestations de maintenance fournies par la société EPLUG ne portent que sur le matériel défini au contrat.

2.5 – Le diagnostic hors maintenance :

Le diagnostic hors maintenance est réalisé de manière ponctuelle et à la demande du client afin de déterminer l'origine d'un souci intervenant sur un équipement hors contrat.

Le diagnostic sera réalisé uniquement après acceptation d'un devis remis par la société EPLUG à son client.

Le diagnostic ne pourra être effectué que sur site et ne constitue pas une prestation de maintenance.

2.6 – La télé intervention :

La télé intervention est réalisée à la demande du client afin de procéder à la configuration à distance d'un logiciel ou dans le but de surveiller la réalisation de tâches programmées (sauvegarde, transfert...). Elle peut également permettre, dans certaines conditions d'utilisation, la maintenance d'un système informatique.

La télé intervention ne pourra fonctionner que si le client dispose d'une connexion Internet fonctionnelle et permanente en haut débit.

La société EPLUG ne sera pas en mesure de proposer une télé intervention à un client disposant d'une connexion Internet par le biais d'un réseau bas débit RTC ou ne disposant pas de connexion internet.

La télé intervention est inclus dans les contrats de maintenance.

Pour les matériels hors contrat, un devis sera fourni par la société EPLUG à son client. Le client a également la possibilité de souscrire un contrat annuel de télé intervention.

Afin d'exercer la télé intervention, la société EPLUG procédera à l'installation et à la configuration d'un logiciel de contrôle à distance sur les stations de travail devant bénéficier de ce service.

L'installation de ce logiciel ainsi que sa configuration est gratuite.

Chapitre 3 – Les forfaits déplacement

Lors de la nécessité de se déplacer sur site, la société EPLUG facturera de manière forfaitaire (à l'exception de la zone 4) des frais de déplacement en fonction d'une zone kilométrique prédéfinie.

Les zones kilométriques sont définies de la façon suivante entre le siège social de la société EPLUG et le site d'intervention :

- ✓ **Zone 1** : distance inférieure à 20 Kms
- ✓ **Zone 2** : distance inférieure à 50 Kms
- ✓ **Zone 3** : distance inférieure à 100 Kms
- ✓ **Zone 4** : distance supérieure à 100 Kms.

Lors d'un déplacement, seuls les frais de déplacement du siège social au lieu d'intervention sont à la charge du client. Les frais de retour au siège sont à la charge de la société EPLUG.

Si le client est titulaire d'un contrat de services, les frais de déplacement pour une intervention relative à ce contrat ne lui seront pas facturés, à l'exception d'une intervention sur un matériel non désigné au contrat.

Chapitre 4 – Les exclusions

4.1 – Délais d'intervention :

La société EPLUG intervient uniquement dans les heures définies dans les présentes conditions générales de services.

Elle n'intervient en aucun cas les dimanches et jours fériés sauf accord particulier avec son client.

4.2 – Contrats de services :

Lors de la souscription d'un contrat de services, les matériels sous contrat ne seront pas couverts :

- ✓ En cas de manipulation par le client sans en avoir au préalable averti la société EPLUG.
- ✓ En cas de manipulation par un tiers autre que la société EPLUG.
- ✓ En cas de force majeure.
- ✓ Toute modification apportée au contrat et non acceptée par la société EPLUG

Chapitre 5 – La vie des contrats

5.1 – Prise d'effet du contrat :

Le contrat de service prend effet le jour du paiement de la facture.

5.2 – Modification du contrat :

Le client peut à tout moment, dans la limite des possibilités de prestations offertes, demander une modification de son contrat. Cette modification ne peut consister qu'en l'ajout ou la modification du matériel désigné au contrat.

En cas de modification, la cotisation ne pourra en aucun cas être revue à la baisse ou être remboursé.

Sauf réponse de la part de la société EPLUG dans un délai de 10 jour ouvré, la modification sera considérée comme acceptée et un avenant au contrat confirmera les nouvelles clauses de services et la nouvelle facturation.

5.3 - Durée du contrat :

Le contrat est établi pour une durée minimum de 3 ans sauf mention particulière.

Sauf avis de la part du souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans le un délai minimum de 6 mois avant l'échéance, le contrat se renouvelle par tacite reconduction pour un période égale à la période initiale de souscription.

En cas de cessation de contrat pour une clause énoncée dans l'article 4.2 des présentes conditions générales de services, les garanties prendront fin de manière immédiate et le montant de la cotisation restera acquis à la société EPLUG.

La société EPLUG avertira alors son client par lettre recommandée avec accusé de réception.

5.4 – Changement de domiciliation

Le client est tenu d'aviser la société EPLUG de tout changement de domicile.

A défaut, toute correspondance adressée par la société EPLUG à son client sera considérée comme ayant été reçue.

Chapitre 6 – Facturation

6.1- Délai de paiement et fréquence de facturation :

Les factures seront émises mensuellement.

Les factures sont payables à réception ou à défaut à la date indiquée sur la facture.

6.2 – Moyens et mode de paiement :

Les factures sont réglables par prélèvement sur le compte bancaire du client.

6.3 – Pénalités de retard :

En cas de non-règlement de la facture dans un délai de 30 jours après réception, le client se verra facturer des pénalités de retard égales au taux légal en vigueur à la date de la facture, majoré de frais de gestion de 40€ HT par facture.

Chapitre 7 – Quelques précisions

7.1 – Election de domicile :

La société EPLUG élit domicile en son siège : 19 Rue Georges Pompidou, 80 300 Ville sur Ancre.

7.2 – Attribution de compétence :

De convention express, il est convenu que tout litige sera du ressort exclusif des tribunaux de AMIENS.

7.3 – Mentions légales :

La société EPLUG est enregistrée sous le n° de SIREN 479799306 et le n° de SIRET 47979930600010. Son code APE est 6202A.

7.4– Responsabilité :

La société EPLUG est placée sous l'unique responsabilité de son représentant légal.

7.5 – Informatique et Liberté

Les informations personnelles recueillies par la société EPLUG auprès de son client dans le cadre de son activité ne seront utilisées que dans le but d'assurer la gestion administrative des prestations accordées.

A cet égard, la société EPLUG sera parfois amenée à transmettre les informations de ses clients à des sociétés qui lui fournissent des services.

En application de la CNIL, le client dispose d'un droit d'accès aux informations fournies ainsi que la possibilité de les mettre à jour si nécessaire, en

contactant la société e-Plug.net à l'adresse définie dans l'article 7.1 des présentes conditions générales de services.