

# CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

S.A.R.L CONTRASTE 20 rue Louis Barthou Tél. 05 59 39 90 12

## I - OBJET

Le Client confie à CONTRASTE la réalisation de la prestation stipulée sur la demande du client et sur la proposition établie par CONTRASTE.

CONTRASTE est une société qualifiée dans la reproduction de documents papier et numérique. Elle possède à ce titre une parfaite connaissance des différentes techniques de duplication analogique et numérique, reliures et moyens de finition des documents ainsi que les compétences, savoir-faire et moyens inhérents à ces activités, et se trouve donc en mesure d'offrir au Client les services requis.

Toute commande passée implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Prestations. Aucune condition particulière ne peut prévaloir sur ces Conditions Générales de Prestations si celle-ci n'a pas été approuvée par la signature d'une personne responsable au sein de CONTRASTE.

## II - DEROULEMENT DE LA PRESTATION

### PHASE DE TESTS, IMPRESSION NUMÉRIQUE

Il est indispensable de réaliser le bon à tirer des documents à reproduire à partir d'un fichier informatique, afin de :

- Vérifier l'adéquation de la mise en page, des polices de caractères et des images.
- Vérifier la faisabilité des prestations liées à votre demande.
- En valider les différentes procédures.
- Déterminer les opérations supplémentaires éventuelles liées à toute intervention sur les fichiers et composants rendus nécessaires pour effectuer la production.
- Confirmer les coûts et délais de réalisation rendus nécessaires pour effectuer la production.

Le document informatique, s'il comporte des pages noir et blanc ainsi que des pages couleur, doit être élaboré conformément à notre Cahier des Charges Informatiques afin que les pages à reproduire en noir et blanc ne comportent aucun élément en couleur ou interprété comme tel, auquel cas les pages imprimées en couleur sont facturables aux conditions particulières ou à défaut, en fonction de nos tarifs généraux.

Le Client s'engage à ce que les supports et les fichiers et leurs composants images, logos et polices de caractères confiés à CONTRASTE pour la réalisation d'une prestation, respectent notre Cahier des Charges Informatiques.

Dans le cas où les supports fournis par le Client ne seraient pas conformes à ceux utilisés pendant le test, les Conditions Particulières seront révisées et donneront lieu à un avenant.

Le document de réception et d'acceptation de ces tests, validés par vos soins, constitue un élément majeur de votre commande.

En l'absence de tests significatifs, il est impossible de déterminer des procédures, des prix et des délais définitifs.

## LE DEVIS

Le devis original devient définitif si aucune prestation complémentaire n'est à réaliser. Dans le cas contraire, une nouvelle offre vous est soumise.

Le devis constitue les conditions particulières venant modifier ou compléter les présentes conditions générales.

Les devis sont valables un mois sauf mention spécifique précisant la durée de validité.

## **MODALITES DE LA PRESTATION**

Nous sommes une société de services avec pour objectif, votre satisfaction par la qualité

La Charte de Qualité qui est mise en place a pour but de structurer, organiser, contrôler, modifier les processus de fabrication et de gestion afin de vous garantir le suivi optimal de vos travaux.

Le rapport **qualité/prix/service** est assuré par une organisation optimisée et améliorée sans cesse, aussi nos techniciens s'adaptent immédiatement aux nouveaux modes opératoires.

Autour du produit, nous assurons la sécurité des traitements, l'amélioration du confort de l'utilisateur, la prise en charge de votre demande globale.

Nous accompagnons vos commandes par un bon de livraison du produit conforme à votre demande et dans les délais définis.

La réalisation de la prestation est en tous points conformes aux règles de l'art, aux caractéristiques et prescriptions des normes et aux clauses particulières de votre cahier des charges.

## **EFFECTIFS AFFECTES A L'APPLICATION**

Deux opérateurs/opératrices sont formés sur chaque application, de façon à ne pas être tributaire de l'effectif en cas de maladie ou période de congés.

Nos ateliers CONTRASTE sont ouverts du mardi au samedi.

## **CONTRÔLES**

Chaque matériel subit une vérification qualité et un entretien de premier niveau.

Le processus de duplication inclut la vérification d'un exemplaire à chaque chargement de papier dans la machine.

Chacune de nos prestations comporte une fiche de suivi sur laquelle sont répertoriés les procédures spécifiques, le suivi des opérations et des vérifications au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

## **III - PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES**

### **GESTION DES DOSSIERS PENDANT LE TRAITEMENT**

Si, pendant la durée du traitement des documents, nous assurons la gestion du dossier (liste des demandeurs d'un dossier d'appel d'offre par exemple), nous nous tenons à votre disposition pour vous adresser les informations nécessaires au bon fonctionnement de vos services, par mail.

Cette prestation est facturée au temps passé suivant notre taux horaire en vigueur.

Lors de la commande, nous vous remercions de nous fournir la liste des personnes habilitées à faire ces demandes ainsi que les adresses mail.

### **PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES**

Toutes les interventions supplémentaires, autres que celles prévues dans nos devis, devront faire l'objet d'un accord préalable et feront l'objet de commandes et de facturations distinctes.

Toute prestation supplémentaire non spécifiée dans notre offre sera facturée au temps passé au prix de 25 € h.t. de l'heure. La création et les traitements informatiques donnent lieu à une facturation à 45 € h.t. de l'heure.

## **IV - REALISATION DE LA PRESTATION**

## LA PRESTATION

**Photocopie** : Aucune copie n'est faite, autre que celles demandées par votre ordre.

**Impression numérique** : Nous conservons une copie des fichiers pendant une période d'un mois en sauvegarde sur nos disques. Ces fichiers sont déchargés sur un support archivé durant 2 ans. Sauf clause contraire stipulée dans le contrat, au delà de cette période, les fichiers sont détruits ou vous sont restitués s'il s'agit de vos supports.

**Imprimerie** : Nous nous réservons le droit de livrer 10% en plus ou en moins de la quantité commandée, conformément aux Usages de l'Imprimerie. Ces exemplaires étant facturés ou déduits au tarif « tirage supplémentaire simultané ».

Tout document, copie défectueuse ou périmée est détruit au moyen d'un destructeur de document ou bien déchiré s'il s'agit de plans ou d'imagerie.

## LE TRANSPORT ET LA LIVRAISON

### Les expéditions réalisées par des prestataires extérieurs :

Les envois postaux sont faits en « suivi » ou en recommandé et facturés.

Les expéditions par transporteur sont à la charge du client.

Les frais sont débités sur la facture.

Nos livraisons voyagent aux risques et périls du destinataire, même si elles sont indiquées « franco de port ».

La mise à disposition de travaux terminés, valant livraison, implique le transfert de risque. En cas de sinistre, nous ne prenons aucune responsabilité pour les marchandises laissées en dépôt chez nous par nos clients.

## L'ARCHIVAGE EN NOS LOCAUX

Les documents sont conservés pendant la durée de leur traitement dans nos locaux sécurisés pour le vol. CONTRASTE ne pourra être rendu responsable dans d'autres cas que forces majeures (incendie, inondation, mouvements de terrain, sous la menace d'incursion de tiers).

## V - CLAUSES DE CONFIDENTIALITE

### CLAUSE DE SECURITE / CONFIDENTIALITE

Le personnel de CONTRASTE s'engage à observer en toutes circonstances un secret professionnel absolu et s'engage à ne divulguer aucun document, aucun plan, ni aucune information relative à la gestion de vos travaux.

L'ensemble du personnel de CONTRASTE et de ses partenaires est engagé par cette clause qui conditionne le contrat de travail de chacun et qui fait l'objet d'une clause incluse dans le règlement intérieur.

Nous prenons toutes les précautions utiles pour que les informations qui nous sont confiées ne soient pas divulguées à des tiers sous quelle que forme que ce soit.

Aucune information confidentielle (code d'accès, liste de sociétés ayant répondues à un appel d'offre ...) ne peut être transmise par téléphone conformément à notre engagement ; elle le sera par télécopie ou par courrier.

Dans la mesure où il est fait usage d'un réseau de communication public pour la transmission des télécopies ou du courrier électronique, CONTRASTE ne peut être tenu au respect d'une obligation de discrétion ou de secret.

Les travaux sont réalisés avec des salariés employés régulièrement, au regard des articles L 143-3, L 143-5 et L 620-3 du code du Travail.

Réalisation en libre-service par le client : En raison du caractère particulier de chaque photocopieur, le client désirant réaliser lui-même la reproduction d'un document, accepte la facturation des essais. Le travail réalisé par le client est réputé confidentiel. Aussi le client nous décharge de toute responsabilité concernant : l'origine des documents, des droits de reproduction, de diffusion, de divulgation. Le client assumera toute poursuite judiciaire concernant une réalisation frauduleuse de photocopie sur nos matériels.

## **VI - CLAUSES DE PROPRIETE**

### **PROPRIETE**

Les supports et documents confiés par le Client restent sa propriété pleine et entière. A ce titre, ils pourront être consultés ou restitués sur simple demande de votre part.

Les procédures et modes opératoires généraux et spécifiques que nous mettons en place ainsi que toute information sur les avant-projets, projets, travaux de PA0 et d'infographie communiqués par CONTRASTE contiennent des créations intellectuelles relevant des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et restent notre propriété pleine et entière et ne peuvent être divulgués, ils ne pourront être utilisés sans notre accord.

### **CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE (Loi du 10 mai 1980)**

Les ventes sont conclues avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au Client de la propriété des marchandises ou prestations vendues est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix.

En cas de non paiement du prix, des frais annexes ou des taxes à la date prévue, nous pourrions par simple notification écrite et sans autre formalité ni préavis, prononcer la résolution de plein droit de la vente, sous réserve de tous dommages et intérêts à notre profit.

Notre transporteur et nous-mêmes sommes autorisés à pénétrer aux heures ouvrables dans les locaux où se trouvent les marchandises pour enlever celles-ci.

### **RESTITUTION**

Sur demande écrite par une personne habilitée, CONTRASTE s'engage à restituer tout ou partie des documents confiés pour archivage, dans un délai n'excédant pas 3 jours, par votre livreur ou bien expédiés à vos frais.

### **REFERENCES COMMERCIALES**

CONTRASTE est autorisée à mentionner la raison sociale du client, sans autre détail, sur la liste de ses références, sur tout support.

## **VII - RESPONSABILITES — GARANTIE**

### **LE CLIENT**

Le client est responsable à l'égard des tiers du respect de la réglementation relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui lui incombent en sa qualité de responsable de la création d'un fichier informatisé.

Le Client affirme avoir tous les droits nécessaires sur les documents fournis pour la prestation (fichiers informatiques, images, illustrations, logos, polices de caractères, supports de l'information) et s'engage à

garantir CONTRASTE de toute poursuite éventuelle et/ou condamnation consécutive à l'utilisation des éléments fournis par lui ou ses prestataires.

D'une manière générale, le Client s'engage à garantir CONTRASTE de toutes suites et conséquences pouvant résulter d'une infraction aux dispositions législatives et du non-respect des dispositions réglementaires.

## **CONTRASTE**

CONTRASTE est responsable de la bonne exécution de la prestation et s'engage à apporter à l'exécution des prestations confiées, tous les soins requis et suivant les règles de l'art.

1°) Les impressions vendues sont garanties contre tout vice de production provenant d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous :

- Le vice doit être détecté dans une période de 8 jours à compter de la date de livraison,

- La garantie est exclue :

- Si la matière ou la conception défectueuse provient du client ou de son prestataire,
- Si le fichier informatique et ses composants dérogent à notre Cahier des Charges Informatiques,
- Si les délais initialement prévus ont été réduits,
- Si le vice constaté résulte d'un cas de force majeure ou d'un problème lié au transport, stockage ou avarie indépendants de notre société.

2°) Le contenu des médias, CDROM, DVD livrés par CONTRASTE est garanti durant une période de un mois, au delà duquel la sauvegarde des informations doit être réalisée par le Client.

CONTRASTE ne peut être tenu responsable de la non relecture d'un média au delà de la période de garantie.

3°) Les fichiers informatiques et leurs supports, les documents papiers sont réputés être des copies de vos originaux et constituent à ce titre des exemplaires de travail.

Nous n'assurons aucune responsabilité pour la perte, la restitution de manière incomplète, la destruction accidentelle, ou les dégâts de toutes sortes (déchirures, maculages, rayures, etc.) pouvant survenir sur les documents remis par notre client. Notre client doit assurer ces documents, dont lui seul connaît la valeur marchande et obtenir de ses compagnies d'assurances l'abandon de recours contre notre société, ses préposés, ses éventuels sous-traitants et assureurs, sans pouvoir exiger de CONTRASTE la reconstitution des informations et de leurs supports, ni une quelconque indemnité complémentaire.

4°) Pour tous les cas, CONTRASTE n'assure de garantie que dans la mesure où les conditions particulières ne l'engagent pas à détruire les sources dès la livraison, la preuve du bien fondé de l'exécution du travail ne pouvant plus être faite.

Au titre de la garantie, CONTRASTE procédera aux rectifications nécessaires en cas d'erreur, à ses frais, des exemplaires défectueux, sans que le délai supplémentaire ne fasse l'objet d'un quelconque dédommagement et ne pourra être tenue d'aucune indemnité sur quel que fondement que ce soit.

Dans l'éventualité où la responsabilité de CONTRASTE, pour une cause quelconque, serait retenue ; les indemnités et pénalités mises à sa charge, ne pourront en aucune façon excéder le montant des sommes effectivement perçues par CONTRASTE au titre de la seule prestation ayant entraîné sa responsabilité.

## **VIII - PRIX**

Les prix sont ceux indiqués aux conditions particulières : ils ont été fixés en fonction des volumes de prestations prévues. En cas de prestation n'ayant pas fait l'objet d'une offre écrite, les tarifs généraux sont applicables.

Les prix indiqués aux conditions particulières ont été calculés en fonction du caractère spécifique de la prestation.

Ils sont fermes la première année.

Au delà, le Client reconnaît à CONTRASTE le droit de réviser ses prix en fonction de la variation des indices officiels suivant application de la formule suivante, arrondi au millième d'euro supérieur :

$$\frac{P}{P_0} = 0.15 + 0.85 \frac{IME}{IME_0}$$

**P** = Prix mis à jour, **P<sub>0</sub>** = Prix d'origine à mettre à jour, **IME** = Valeur de l'indice "coût de la main d'œuvre dans les industries mécaniques et électriques" du mois de référence de l'année n, **IME<sub>0</sub>** = Valeur de l'indice "coût de la main d'œuvre dans les industries mécaniques et électriques" du mois de référence de l'année de référence.

Les prix au tarif sont stipulés hors taxe pour l'imprimerie et TTC pour la photocopie. Le régime des taxes est celui en vigueur au jour de la facturation.

**Remise quantitative** : dans le cas d'une proposition avec une cotation dégressive suivant le nombre annuel de pages, les prix pourront être réajustés par un avoir en fin d'année, calculé sur les quantités réellement traitées sur la période annuelle considérée. Il n'est pas pratiqué de remises commerciales en dehors de ce cas.

Nous nous réservons le droit de réviser la tarification, dans l'hypothèse d'un volume différent de celui prévu initialement, ou d'une modification du cahier des charges.

## **IX - FACTURATION**

Les prix sont établis hors taxes. Les frais de port sont à la charge du Client, sauf stipulation contraire dans les clauses particulières.

Le montant minimum de facturation informatique est de 15€ h.t. En cas de vente inférieure, celle-ci fait l'objet d'une facture manuelle.

Dans le cas d'un contrat, d'un accord de facturation des travaux d'une commande ouverte, une facture mensuelle sera établie, regroupant l'ensemble des bons de livraison du mois en cours et reprenant le détail de chaque bon de livraison, il en sera de même pour les travaux s'échelonnant sur plusieurs mois.

Une commande passée régulièrement et annulée entraînera la facturation des dépenses déjà engagées.

Tout travail de duplication ou d'impression débuté donne lieu à facturation. En cas d'arrêt de la production par le client, les exemplaires commencés, même incomplets seront facturés. Tout travail d'impression de fichier comporte des frais de prise en charge des supports informatiques correspondant à 20% du montant total de la facture sauf si les frais de prise en charge sont notifiés dans le devis, et sont réputés facturables.

## **X - CONDITIONS DE REGLEMENT**

Les prix sont payables comptant à réception de la marchandise pour la reprographie, un acompte sera demandé pour l'imprimerie.

Dans le cas d'un contrat, d'un accord de facturation des travaux en fin de mois ou d'une commande ouverte, le paiement des prestations, services, licences fournis par CONTRASTE interviendra à 30 jours fin de mois, date de facture, sauf conditions particulières. Il n'est pas consenti de remise financière pour paiement anticipé.

Aucune prorogation de l'échéance n'est acceptée sans accord préalable.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne sans préavis :

- l'annulation des commandes et travaux en cours,
- La clôture du compte (« travaux facturables fin de mois »)
- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, quels que soient les échéances et modes de paiement initialement prévus,
- la mise en contentieux des sommes dues, majorées de 20% à titre de clause pénale, conformément aux articles 1226 et II 52 du code Civil, outre les frais de justice et intérêts éventuels,
- l'application de pénalités dont le taux minimal sera égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal (loi 92 - 1442 du 31.12.92), les pénalités commenceront à courir à l'expiration du délai prévu dans les conditions générales de prestation.

## **XI - MODALITES DE RÉSILIATION D'UN CONTRAT ANNUEL.**

Dans le cas d'un contrat annuel, la reconduction pourra être évitée à condition que l'une ou l'autre des parties en avise l'autre, au moins un mois à l'expiration de la période annuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, le présent contrat sera résolu de plein droit au profit de l'autre partie sans aliéner les dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La résolution prendra effet 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

## **XII - PREUVE ET CONTESTATIONS**

Aux fins de la preuve de l'existence de l'acceptation d'un devis, bon à tirer, modifications et pour tous documents transmis à CONTRASTE, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le fax, le courrier électronique et les éléments joints, la copie et le support informatique.

Les parties conviennent que, lors de l'usage de la télécopie et des messages électroniques, seul le document qui a été reçu par le destinataire pourra servir de moyen de preuve.

Les parties se reconnaissent valablement engagées par la reproduction de leur signature sur une télécopie et l'expéditeur de la télécopie supportera seul les conséquences dommageables de la fraude ou d'erreur affectant des télécopies transmises et portant les données d'identification du télécopieur de l'expéditeur.

## **ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Les litiges et les contestations relatifs à l'exécution d'une prestation ou d'une vente, tant en ce qui concerne les Conditions Générales que les Conditions Particulières, formant un tout indivisible, même en cas de recours en garantie ou de pluralité des demandeurs, seraient du ressort du tribunal de Commerce de PAU, seul tribunal compétent.

## **XIII - DELAIS**

Le client fournit les données et tous les éléments nécessaires aux travaux dans les conditions et délais prévus aux conditions particulières, afin de permettre à CONTRASTE de respecter les délais prévus.

Tout retard dans la remise des documents ou des fichiers, dans la remise du bon à tirer ou même signalé en temps voulu, entraînera automatiquement l'annulation pure et simple de nos délais planifiés. Si le délai initial est réduit, un complément de facturation de 25% pour réalisation urgente pourrait être demandé.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité sur quelque fondement que ce soit, en cas de non respect des délais par la société CONTRASTE.

CONTRASTE ne saurait être tenue pour responsable, dans le cas d'inexécution des travaux, du fait d'évènements tels que grèves, émeutes, catastrophes naturelles, et plus généralement de toutes circonstances que CONTRASTE ne pourrait raisonnablement contrôler.

#### **XIV - PLANNING PREVISIONNEL**

Le démarrage de la prestation est possible dès la signature du contrat ou de la commande, en fonction de notre planning général.

Ce planning sera à revoir au moment de la passation de commande en fonction de vos impératifs et de notre charge de travail. Celui-ci sera déterminé d'un commun accord entre les parties.