TELEGRAFIK

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SOLUTIONS TELEGRAFIK v2026

1. Table des matières

I. CGV Détection de chutes et situations à risques – Système Alert-me by Telegrafik 3

II. CGV EDAO by Telegrafik 7

III. CGV Capteurs de Température 11

IV. CGV KINE-SIM 13

V. CGV AUXIVIA by Telegrafik 16

VI. CGV Care-me Check 19

VII. CGV EASYCALL 21

***VIII.* CGV Otono-me CRT 23**

I. CGV Détection de chutes et situations à risques – Système Alert-me by Telegrafik

A – Généralités

Article 1 - OBJET :

Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation, de mise en service et d'exploitation du Service de détection de situations à risques Alert-me by Telegrafik.

Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes conditions générales de vente ;
- la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
- le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation de la proposition commerciale de TELEGRAFIK et des présentes conditions générales.

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Article 3 - DEFINITIONS :

Alarme : situation à risque pouvant nécessiter l'intervention du personnel de soins de l'Etablissement. L'alarme est transmise sur les équipements mobiles du personnel de soin de l'Etablissement, prévus, interfacés et paramétrés à cet effet, mais également sur le poste informatique installé dans l'Etablissement.
Alarme chute : situation avérée nécessitant l'intervention immédiate du personnel de soins de l'Etablissement.
Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.
Comité d'Ethique et de Contrôle (CEC) : généralement constitué de plusieurs personnes au sein de l'Etablissement : représentant des familles et/ou représentant de la direction, et/ou représentant des équipes soignantes et médicales…). Garant de la confidentialité des images archivées, le CEC est le seul habilité à donner un accord pour visionner des images.
Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.
Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.
Matériel : comprend les équipements suivants :

- les capteurs (selon technologie retenue par le Client : Fish-eye, 3D, Radar)
- le ou les serveurs d'analyse et de stockage, dans lequel(s) est intégré le logiciel de détection des situations à risque, ainsi que le routeur (si nécessaires)
- la documentation d'utilisation
- les éventuels équipements d'interfaçage avec les dispositifs téléphoniques de l'Etablissement.

La description technique du Matériel figure dans le pv de mise en service par TELEGRAFIK.
Sauf disposition contraire expressément prévue par les Parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec les éléments suivants, à charge pour le Client d'en faire l'acquisition à ses frais, avant l'installation :

- les écrans de contrôle (postes de travail informatiques)
- le câblage / la connectique
- une liaison internet haut-débit
- les bippers ou autres équipements mobiles de communication
- le système d'appel malade, le cas échéant.

Ces équipements nécessaires à l'utilisation du Matériel devront être en parfait état de fonctionnement, disponibles sur le marché, et maintenus.
Mise à jour majeure : version du logiciel comprenant une modification substantielle des fonctionnalités existantes ou des fonctionnalités nouvelles, impactant le nombre entier de la version et nécessitant une nouvelle licence pour leur utilisation.
Mise à jour mineure : version du logiciel comportant des corrections des bogues et/ou des améliorations, impactant le nombre après la virgule de la version.
Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.
Période de vigilance : plage horaire d'activation du dispositif telle que choisie par le Client.
Service ou Services : ensemble du dispositif de détection de situations à risque Alert-me by Telegrafik proposé par TELEGRAFIK, alliant le Matériel, son fonctionnement et l'ensemble des Services (levée de doute, maintenance)

Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.

Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Toute commande du Matériel et des Services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.

Article 6 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Service fourni consiste en la caractérisation des situations suivantes :

- les chutes brutales ou lentes pour les différentes technologies (fish-eye, 3D, Radar),
- la sortie de lit pour les capteurs Fish-eye et 3D uniquement
- un temps anormalement long passé dans la zone sanitaire (temporisation) pour le capteur fish-eye uniquement,
- la sortie de chambre pour le capteur fish-eye uniquement

L'analyse opérée par le système est paramétrable en fonction des besoins de l'établissement et du personnel et dans la limite de la configuration structurelle des chambres.
Les paramétrages possibles (selon caractéristiques décrites ci-dessus pour chaque capteur) :

- par chambre ou zone, les types de situations à risques à détecter,
- par chambre ou zone, les heures d'activation et de désactivation de la vigilance,
- par chambre, les temporisations pour sanitaires ou hors zone.

Le fonctionnement se fait selon les étapes suivantes :
1 - La vigilance automatisée. Pendant les heures de vigilance définies par l'établissement, les images sont analysées par le serveur informatique du service, situé au sein de l'établissement.
2 - Alerte : dès qu'une situation à risque est identifiée par le logiciel, l'interface Telegrafik affiche alors l'alerte sur l'écran de monitoring, et l'envoie au personnel de soin.
3 - L'intervention et l'acquittement : le personnel doit prendre en charge l'alerte, et acquitter l'alarme (par le bouton de présence chambre, le cas échéant, ou via son DECT ou son téléphone, ou encore sur l'interface de monitoring Telegrafik accessible depuis le poste de soins). Une alerte toujours détectée par le Service, et n'ayant pas été acquittée, fait l'objet d'un nouvel envoi d'information vers le personnel de soin.

La détection fait appel à des algorithmes qui détectent le positionnement de la personne dans la pièce, analysent ses déplacements, détectent la présence au lit, les chutes, et les sorties vers le couloir ou la salle de bain.
Ces algorithmes nécessitent un temps initial d'apprentissage.

Il est à noter que la détection, malgré tout le soin apporté à sa conception, et son taux de sensibilité et de spécificité élevé, n'est pas en mesure de détecter certains événements anormaux ou certaines chutes, et qu'un certain pourcentage de faux positifs (détection non avérée) est produit par le Service. Différentes situations peuvent perturber les algorithmes, tels que : la visibilité faible

d'une des portes, la présence de zones blanches dans la pièce car cachées par le mobilier (zone derrière les montants du lit par exemple), ou encore des cas limites de mouvements de la personne ne permettant pas aux modèles de déterminer la position correcte de celle-ci.

Article 7 - SECURISATION DE L'INSTALLATION
Le Matériel fourni par TELEGRAFIK ne dispense pas le Client de prendre les mesures nécessaires à la sécurisation de son Etablissement.
Au regard des risques susceptibles d'être induits par l'état de santé de ses résidents/patients, la sécurisation du Matériel installé dans locaux de l'Etablissement bénéficiaire du Service relève de la seule responsabilité du Client. Le Client reconnait que TELEGRAFIK n'a pas à conseiller la réalisation d'aménagements dans ses locaux.

Article 8 - CONDITIONS FINANCIERES
Les factures seront adressées à l'Etablissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.

8.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service. Le Matériel peut être acheté ou fourni sous forme d'abonnement.

8.2 Prix de l'abonnement : le prix de l'abonnement est basé sur le nombre de capteurs installés dans l'Etablissement, sur le niveau de service de maintenance choisi par le Client et sur le montant hors taxes des Matériels.

8.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.
Pour les factures relatives aux prestations de Services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les Services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des Services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les Services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.
En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou Partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.
Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs Etablissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.

Article 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Article 10 - FORCE MAJEURE
Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou Partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.

Article 11 - PERSONNEL
TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'Etablissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK conserve la responsabilité et son entier pouvoir de direction à l'égard de son personnel. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de la maintenance. TELEGRAFIK s'engage à accomplir auprès des organismes de recouvrement des contributions et cotisations sociales, ainsi qu'auprès des organismes fiscaux, les déclarations sociales et fiscales nécessaires, à s'acquitter de ses obligations afférentes en la matière et à en justifier à première demande du Client, conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 12 - DOCUMENTATION
TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation du Service (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel et du Service.

Article 13 - CONFIDENTIALITE
Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 14 - AUTORISATIONS LEGALES
Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 15 - BONNE FOI
Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 16 - TITRES
En cas de difficulté d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en-tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

Article 17 - INTEGRALITE
Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des Parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les Parties.

Article 18 - NULLITE
Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 19 - DROIT APPLICABLE
Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation. Les présentes conditions générales ne sont pas soumises aux conventions internationales applicables en matière de vente internationale de marchandises, notamment la Convention de Vienne du 11 avril 1980 et Convention de La Haye du 15 juin 1955.

Article 20 - TRIBUNAL
En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS
CARACTÉRISTIQUES DU MATERIEL
Le Matériel vendu par TELEGRAFIK est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au Client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel et ce, pour les seuls besoins du Client, dans ses locaux, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le Client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.

Article 21 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL
Les délais de livraison et d'installation du Matériel et du Service sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison ou d'installation par TELEGRAFIK ou ses partenaires ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou son installation, ou de réclamer des dommages et intérêts.
Préalablement à l'installation du Matériel, le Client s'engage à fournir à TELEGRAFIK la documentation technique du système d'appel malade déjà installé dans son Etablissement, afin de permettre à TELEGRAFIK de déterminer la nécessité d'installer, le cas échéant, des équipements / développements complémentaires nécessaires à l'utilisation du Matériel (non compris dans le budget figurant dans cette proposition commerciale).
Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les Parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.
Le Client s'oblige à donner accès aux locaux dans lesquels le Matériel est destiné à être installé aux Services de livraison, et aux installateurs agréés par TELEGRAFIK, entre 8 (huit) heures et 20 (vingt) heures, sous préavis d'intervention annoncé au moins 24 (vingt-quatre) heures à l'avance. Tout retard de livraison ou installation dû à une difficulté imputable au Client donnera lieu à une facturation forfaitaire de contrainte d'intervention de 250€ H.T. (deux cent cinquante euros hors taxe). La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le Client.

Article 22 - INSTALLATION DU MATERIEL
TELEGRAFIK livre et installe le Matériel chez le Client. A l'issue de l'installation, le Client signera le procès-verbal attestant de l'installation du Matériel.

Article 23 - MISE EN SERVICE DU MATERIEL
Après la signature du procès-verbal d'installation, TELEGRAFIK met en service le Matériel et le Service et contrôle son fonctionnement. Le Client signera un procès-verbal de réception, attestant de la mise en service et de la réussite des tests de fonctionnement au regard de la documentation du Matériel et du Service. Une telle mise en service du Matériel devra intervenir au maximum dans les 30 (trente) jours à compter de la signature du procès-verbal d'installation par le Client. A défaut de réserve du Client dans ce délai, la mise en service sera réputée acquise et le Client devra assurer le paiement du reliquat de prix. En tout état de cause, la mise en service du Matériel par le Client sans signature du procès-verbal de réception vaudra recette définitive et déclenchera l'exigibilité du paiement restant dû.

Article 24 - GARANTIE DE CONFORMITE
TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France, ainsi qu'à remplacer ou réparer, à son seul choix, le Matériel reconnu non conforme ou un de ses éléments.
TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.

Article 25 - RESPONSABILITE
Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une intervention du Client déclenchée à la suite d'une alarme.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique des Matériels ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.
De convention expresse, les Parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.
Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.
Les Parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

Article 26 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES
TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au Client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.
La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le Client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le Client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.
En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.

Article 27 – RESILIATION
En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des Services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des Services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des Services de maintenance et de détection des situations anormales.

C – PRESTATIONS DE SERVICES
Article 28 - OBJET
Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du service de détection de situations à risque et du service de maintenance effectué par TELEGRAFIK.

Article 29 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR
Les Services prennent effet au jour de la signature du procès-verbal de réception, pour une durée de 3 (trois) ans, et seront renouvelables par tacite reconduction et par périodes de une année supplémentaire, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.

Article 30 - CONDITIONS DU SERVICE DE DETECTION DES SITUATIONS ANORMALES
Description du Service : pendant les périodes de vidéo-vigilance décidées par le Client, le Service de détection des situations à risque est fourni.
TELEGRAFIK traite les alertes générées par la solution et relaie les Alarmes et les Alarmes chute vers le personnel de soins de l'Etablissement afin qu'il puisse intervenir.
Obligations de TELEGRAFIK : le rôle de TELEGRAFIK et ses partenaires consiste à opérer pour le compte de l'Etablissement le Service, afin que les Alarmes soient transmises, et que les informations de monitoring soient accessibles.
Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel nécessaire à la réalisation du Service. Le Client est exclusivement et entièrement responsable de l'intervention et des conséquences de l'intervention de son personnel de soins dès lors que l'Alarme lui a été transmise. Le Client s'engage à mener les actions correctives sans délai auprès de son personnel de soins dans le cas où les alertes seraient générées par le non-respect des conditions d'utilisation du Matériel.

Article 31 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE
Le service de maintenance est décrit dans la proposition commerciale.
Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK s'efforce de résoudre les incidents portant sur le Matériel ou le Service dans les délais du niveau de service choisi par le Client. TELEGRAFIK alertera dans les meilleurs délais le Client en cas d'impossibilité d'effectuer le service de maintenance du fait de l'inaccessibilité au(x) serveur(s) via la liaison internet haut débit en provenance de l'Etablissement, ou de tout autre évènement qui ne lui permettrait plus notamment de recevoir les alertes de dysfonctionnement et /ou de transmettre ces alertes au Client.

Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).
Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causé du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le Client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le Client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas Partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le Client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le Client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le Client. Les éventuelles demandes du Client s'agissant des conditions et modalités de développement de fonctionnalités spécifiques ou s'agissant de la maintenance de ces développements spécifiques ne sont pas comprises dans le périmètre du service de maintenance, et feront l'objet d'un avenant signé entre les Parties.
Mise en œuvre du service de maintenance
Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 99 31 70, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.
Intervention : télémaintenance ou intervention sur site. Dans l'hypothèse où le support téléphonique n'aurait pas permis de résoudre l'incident, TELEGRAFIK traite l'incident soit par télémaintenance, sous réserve que l'accessibilité du Matériel à distance soit effective, soit en intervenant sur site, le cas échéant et après acceptation du devis. Les interventions sont réalisées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, entre 9 (neuf) heures et 18 (dix-huit) heures. Les garanties de temps d'intervention recouvrent la prise en charge de l'Incident par TELEGRAFIK. Les interventions sont comptabilisées sous forme de tickets. Un ticket correspond à une intervention par Matériel. Dans le cas où lors de l'intervention, il apparaitrait qu'un Matériel serait à remplacer, TELEGRAFIK s'efforcera d'obtenir la disponibilité d'un Matériel équivalent afin de pouvoir échanger le dit Matériel. A l'issue de chaque intervention sur site TELEGRAFIK produira un procès-verbal de visite signé par les deux Parties, indiquant la date d'intervention, le nom de l'intervenant, la nature de l'intervention, sa durée et son résultat. Toutes les prestations de maintenance s'achèvent par un test de bon fonctionnement.
Délais de réponse. Le calcul du délai de réponse à une demande du Client s'applique aux seules demandes prises en compte par TELEGRAFIK, et est réalisé en tenant compte uniquement des heures et jours ouvrés. Si des informations complémentaires sont demandées au Client par TELEGRAFIK, le point de départ du calcul du délai de réponse est différé jusqu'à la réception des informations attendues. Le délai de réponse à une demande du Client est le temps total écoulé entre la date de prise en compte de la demande par le support technique et la date de la réponse apportée au Client. La réponse, au sens de la correction d'un Incident, est valablement donnée par intervention soit à distance, soit sur place.
En cas d'anomalie mineure, TELEGRAFIK s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, TELEGRAFIK s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.
En cas d'anomalie majeure et bloquante : TELEGRAFIK s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Pour une anomalie majeure et bloquante nécessitant une intervention physique sur site, TELEGRAFIK s'engage à proposer une correction dans un délai maximal de 15j.

Garantie. La garantie légale sur le Matériel fourni par TELEGRAFIK s'applique pendant la 1ère année à compter du procès-verbal de réception. Elle s'applique ensuite selon le niveau de service choisi dans le cadre de la maintenance.

Article 32 - COORDONNEES TELEPHONIQUES
Le Client s'engage à la signature du PV de réception, à fournir à TELEGRAFIK les coordonnées téléphoniques des interlocuteurs à joindre par ordre de priorité en cas de défaillance du Matériel. Le Client s'engage à communiquer immédiatement et par écrit à TELEGRAFIK les nouvelles coordonnées téléphoniques des interlocuteurs dans l'hypothèse où ceux-ci seraient remplacés.

Article 33 - REVISIONS DE PRIX
Le prix des Services sera de plein droit révisé au 1er janvier de chaque année, même au cas où une année complète d'application des présentes conditions générales ne se serait pas écoulée.
La formule de révision du prix est la suivante :
P1 = P0 x S1 /S0
P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision
S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes
Par dérogation à ce qui précède, les commandes conclues entre le 1er août et le 31 décembre d'une année seront révisées seulement le 1er janvier de l'année qui suivra leur premier anniversaire.
Si la publication de l'indice stipulé ci-dessus cesse ou est interrompue, sans qu'aucun nouvel indice, avec coefficient de raccordement ne lui soit substitué, ou si l'indice devient inapplicable, il sera fait application de l'indice le plus voisin parmi ceux existants désormais, et proposé par TELEGRAFIK. À défaut pour les Parties de se mettre d'accord sur cet indice dans les 3 (trois) mois de sa notification par lettre recommandée AR, un indice de remplacement sera déterminé à dire d'expert.
Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

II. CGV EDAO by Telegrafik

A - Généralités
Article 1 - OBJET :
Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation, de mise en service et d'opération du Matériel et du Service de vidéo-vigilance.

Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :
Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes conditions générales de vente ;
- la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
- le cas échéant, le bon de commande signé par le client, valant acceptation de la proposition commerciale de TELEGRAFIK et des présentes conditions générales.

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Article 3 - DEFINITIONS :
Acquittement : action permettant de notifier aux autres membres du personnel de soin de l'établissement, à l'opérateur de vigilance TELEGRAFIK (ou de ses partenaires) au logiciel que l'alarme est prise en compte et que l'intervention auprès du résident ou du patient est en cours.
Alarme : situation à risque confirmée par un opérateur de vigilance et nécessitant l'intervention immédiate du personnel de soins de l'établissement. L'alarme est transmise sur les équipements mobiles du personnel de soin de l'établissement, prévus, interfacés et paramétrés à cet effet, mais également sur le poste informatique installé dans l'établissement.
Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.
Comité d'Ethique et de Contrôle (CEC) : généralement constitué de plusieurs personnes au sein de l'établissement : représentant des familles et/ou représentant de la direction, et/ou représentant des équipes soignantes et médicales…). Garant de la confidentialité des images archivées, le CEC est le seul habilité à donner un accord pour visionner des images.
Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.
Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.
Levée de doute : action par laquelle un opérateur de vidéo-vigilance, sur la base des images affichées sur l'écran de son poste informatique, infirme ou confirme l'alerte transmise par le serveur d'analyse. En cas de Situation à risque avérée, l'opérateur de vigilance confirme l'alerte en envoyant une alarme au personnel de soins du client, afin qu'il puisse intervenir.
Matériel : comprend les équipements suivants :

- les caméras de vidéo-vigilance
- le serveur d'analyse et de stockage, dans lequel est intégré le logiciel de vidéo-vigilance dénommé EDAO
- les switch réseaux, dans le cas où ils sont fournis par TELEGRAFIK
- la documentation d'utilisation

La description technique du Matériel figure dans le pv de mise en service par TELEGRAFIK.
Sauf disposition contraire expressément prévue par les parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec les éléments suivants, à charge pour le client d'en faire l'acquisition à ses frais, avant l'installation :

- les écrans de contrôle (postes de travail informatiques)
- le câblage / la connectique
- une liaison internet haut-débit
- les bippers ou autres équipements mobiles de communication
- le système d'appel malade, le cas échéant.

Ces équipements nécessaires à l'utilisation du Matériel devront être en parfait état de fonctionnement, disponibles sur le marché, et maintenus.
Logiciel EDAO : Logiciel installé sur les serveurs de l'Etablissement et permettant d'effectuer les fonctions de vidéo vigilance.
Mise à jour majeure : version du logiciel comprenant une modification substantielle des fonctionnalités existantes ou des fonctionnalités nouvelles, impactant le nombre entier de la version et nécessitant une nouvelle licence pour leur utilisation.
Mise à jour mineure : version du logiciel comportant des corrections des bogues et/ou des améliorations, impactant le nombre après la virgule de la version.
Opérateurs de vigilance : personnels de TELEGRAFIK ou de ses partenaires effectuant la levée de doute ; les opérateurs de vigilance sont chargés de traiter les alertes transmises par le(s) serveur(s) d'analyse et de transmettre au client les alarmes en cas de situation nécessitant l'intervention immédiate du personnel de soins de l'établissement.
Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.
Période de vigilance : plage horaire d'activation du dispositif telle que choisie avec le client, au plus tard au jour de la signature du procès-verbal de réception. Le service de levée de doute est assuré par TELEGRAFIK pendant les périodes de vigilance. En dehors de ces périodes de vigilance, TELEGRAFIK (et ses partenaires) n'assure pas la vidéo-vigilance des résidents.
Principe de précaution : en cas de doute sur une situation à risque, les opérateurs de vigilance ont pour directive de transmettre l'alarme aux personnes référentes.
Situations à risque : évènements détectés automatiquement par le logiciel (alertes) tels que décrits dans la proposition commerciale, et pouvant être qualifiés en alarme par l'opérateur de vigilance.
Vidéo-vigilance : ensemble du dispositif proposé par TELEGRAFIK, alliant le Matériel, son fonctionnement et l'ensemble des services (levée de doute, maintenance)

Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR
Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.

Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES
Toute commande du Matériel et des services par le client et/ou signature par le client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le client sera inopposable.

Article 6 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS
Le service de vidéo-vigilance consiste en la caractérisation des situations suivantes :

- les chutes brutales ou lentes,
- certains enchainements de mouvements pouvant être à l'origine d'une perte d'équilibre voire d'une chute,
- certaines actions accidentogènes (par exemple monter sur une chaise),
- un temps anormalement long passé dans la zone sanitaire (temporisation),
- la sortie de zone (sortie de chambre, sortie d'espace commun).

L'analyse opérée par le système est paramétrable en fonction des besoins de l'établissement et du personnel et dans la limite de la configuration structurelle des chambres.
Les paramétrages possibles :

- par caméra, les types de situations à risques à détecter,
- par caméra, les heures d'activation et de désactivation de la vigilance,
- par chambre, les temporisations pour sanitaires ou hors zone,
- temps d'affichage des alarmes sur l'écran du poste de soins,
- temporisation de la présence chambre,
- temporisation de reprise de la vidéo-vigilance après activation de la présence chambre.

Le fonctionnement se fait selon les étapes suivantes :
1 - La vigilance automatisée. Pendant les heures de vigilance définies par l'établissement, les images sont encodées, cryptées, et exclusivement analysées par le serveur informatique EDAO.
2 - Alerte : la levée de doute : dès qu'une situation à risque est identifiée par le logiciel, l'interface EDAO affiche alors l'alerte sur l'écran de l'opérateur du plateau de vigilance EDAO, qui la qualifie. Formé aux spécificités liées à la perte d'autonomie, ce dernier analyse la situation. Il identifie la situation à risque réelle ou potentielle dans le respect du principe de précaution.

3 - Alarme : l'intervention : en cas de situation à risque confirmée, l'opérateur transmet immédiatement une alarme au personnel de soin afin de permettre une intervention rapide : cette alarme s'affiche alors simultanément sur l'ordinateur du poste de soins (interface EDAO) et sur le DECT (par le biais de l'interface avec le système d'appels malades quand il a été réalisé)
4 - L'acquittement : le personnel doit signaler la prise en charge du résident ou du patient en acquittant l'alarme (par le bouton de présence chambre, le cas échéant, et sur l'interface EDAO de l'ordinateur du poste de soins) pour notifier aux autres membres de l'équipe, à l'opérateur de vigilance EDAO et au logiciel EDAO que l'alarme est prise en compte et que l'intervention auprès du résident ou du patient est en cours.

La vigilance fait appel à des algorithmes qui détectent le positionnement de la personne dans la pièce, analysent son taux de verticalité et son barycentre, et qui détectent une perte de verticalité anormale, selon l'endroit où la personne se situe dans la pièce, et en dehors des zones d'exclusion paramétrées (exemple : le lit). Les algorithmes détectent également les passages de la personne via les zones paramétrées et correspondant aux portes de salle de bain et de sortie de la chambre. Il est à noter que la vigilance, malgré tout le soin apporté à sa conception, et son taux de détection élevé, n'est pas en mesure de détecter certains événements anormaux ou des chutes. Différentes situations peuvent perturber les calculs, tels que : la qualité d'image des caméras, la visibilité faible d'une des portes, des images d'ombres projetées au sol en cas de porte laissée ouverte la nuit et de couloir allumé, la présence de zones blanches dans la pièce car cachées par le mobilier (zone derrière les montants du lit par exemple), ou encore des cas limites de mouvements de la personne ne permettant pas aux modèles de déterminer la position correcte de celle-ci.

Article 7 - SECURISATION DE L'INSTALLATION
Le Matériel fourni par TELEGRAFIK ne dispense pas le client de prendre les mesures nécessaires à la sécurisation de son établissement.
Au regard des risques susceptibles d'être induits par l'état de santé de ses résidents/patients, la sécurisation du Matériel installé dans locaux de l'établissement placés sous vidéo-vigilance relève de la seule responsabilité du client. Le client reconnait que TELEGRAFIK n'a pas à conseiller la réalisation d'aménagements dans ses locaux.

Article 8 - CONDITIONS FINANCIERES
Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.

8.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service.

8.2 Prix des services de maintenance et de levée de doute : le prix des services de maintenance est basé sur le niveau de service choisi par le client et sur le montant hors taxes des Matériels.
Le prix du service de levée de doute est basé sur le nombre de caméras installées dans l'établissement, sur les périodes de vigilance définies avec l'établissement et sur la typologie d'alertes choisie par l'établissement.

8.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.
Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.
En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.
Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.

Article 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Article 10 - FORCE MAJEURE
Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des parties.

Article 11 - PERSONNEL
TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du client, dans le cadre de l'exécution de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK conserve la responsabilité et son entier pouvoir de direction à l'égard de son personnel. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de la maintenance. TELEGRAFIK s'engage à accomplir auprès des organismes de recouvrement des contributions et cotisations sociales, ainsi qu'auprès des organismes fiscaux, les déclarations sociales et fiscales nécessaires, à s'acquitter de ses obligations afférentes en la matière et à en justifier à première demande du client, conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 12 - DOCUMENTATION
TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation du Service (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel et du Service.

Article 13 - CONFIDENTIALITE
Les parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 14 - AUTORISATIONS LEGALES
Les parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 15 - BONNE FOI
Les parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 16 - TITRES
En cas de difficulté d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en-tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

Article 17 - INTEGRALITE

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.

Article 18 - NULLITE
Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 19 - DROIT APPLICABLE
Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation. Les présentes conditions générales ne sont pas soumises aux conventions internationales applicables en matière de vente internationale de marchandises, notamment la Convention de Vienne du 11 avril 1980 et Convention de La Haye du 15 juin 1955.

Article 20 - TRIBUNAL
En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS
CARACTÉRISTIQUES DU MATERIEL
Le Matériel vendu par TELEGRAFIK est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel (notamment le logiciel Otono-me EHPAD de TELEGRAFIK) et ce, pour les seuls besoins du Client, dans ses locaux, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.

Article 21 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL
Les délais de livraison du Matériel et du Service sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison ou d'installation par TELEGRAFIK ou ses partenaires ne donnent pas droit au client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou son installation, ou de réclamer des dommages et intérêts.
Préalablement à l'installation du Matériel, le client s'engage à fournir à TELEGRAFIK la documentation technique du système d'appel malade déjà installé dans son établissement, afin de permettre à TELEGRAFIK de déterminer la nécessité d'installer, le cas échéant, des équipements / développements complémentaires nécessaires à l'utilisation du Matériel (non compris dans le budget figurant dans cette proposition commerciale).
Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.
Le client s'oblige à donner accès aux locaux dans lesquels le Matériel est destiné à être installé aux services de livraison, et aux installateurs agréés par TELEGRAFIK, entre 8 (huit) heures et 20 (vingt) heures, sous préavis d'intervention annoncé au moins 24 (vingt-quatre) heures à l'avance. Tout retard de livraison ou installation dû à une difficulté imputable au client donnera lieu à une facturation forfaitaire de contrainte d'intervention de 250€ H.T. (deux cent cinquante euros hors taxe). La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le client.

Article 22 - INSTALLATION DU MATERIEL
TELEGRAFIK livre et installe le Matériel chez le client. A l'issue de l'installation, le client signera le procès-verbal attestant de l'installation du Matériel.

Article 23 - MISE EN SERVICE DU MATERIEL
Après la signature du procès-verbal d'installation, TELEGRAFIK met en service le Matériel et contrôle son fonctionnement. Le client signera un procès-verbal de réception, attestant de la mise en service et de la réussite des tests de fonctionnement au regard de la documentation du Matériel. Une telle mise en service du Matériel devra intervenir au maximum dans les 30 (trente) jours à compter de la signature du procès-verbal d'installation par le client. A défaut de réserve du client dans ce délai, la mise en service sera réputée acquise et le client devra assurer le paiement du reliquat de prix. En tout état de cause, la mise en service du Matériel par le client sans signature du procès-verbal de réception vaudra recette définitive et déclenchera l'exigibilité du paiement restant dû.

Article 24 - GARANTIE DE CONFORMITE
TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France, ainsi qu'à remplacer ou réparer, à son seul choix, le Matériel reconnu non conforme ou un de ses éléments.
TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.

Article 25 - RESPONSABILITE
Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une intervention du client déclenchée à la suite d'une alarme.
TELEGRAFIK ne saura être tenu responsable d'une défaillance du logiciel EDAO, étant entendu que seule l'exploitation du service fourni grâce au logiciel EDAO est reprise par TELEGRAFIK.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique des Matériels ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.
De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de clientèle.
Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du client, sur devis préalablement accepté.
Les parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

Article 26 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES
TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.
La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.
En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.

Article 27 – RESILIATION
En cas de manquement de l'une des parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des services de maintenance et de levée de doute. Par ailleurs, les services de levée de doute et de maintenance sont indivisibles. La résiliation de l'un emporte automatiquement la résiliation concomitante et de plein droit de l'autre.

C – PRESTATIONS DE SERVICES
Article 28 - OBJET
Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du service de levée de doute et du service de maintenance du Matériel effectué par TELEGRAFIK.

Article 29 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR
Les services de maintenance et de levée de doute prennent effet au jour de la signature du procès-verbal de réception, pour une durée de 1 (un) an, et seront renouvelables par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.

Article 30 - CONDITIONS DU SERVICE DE LEVEE DE DOUTE

Description du service de levée de doute : pendant les périodes de vidéo-vigilance convenues avec le client, le service de levée de doute est effectué par les opérateurs de vigilance de TELEGRAFIK et ses partenaires.

TELEGRAFIK (et ses partenaires) traitera les alertes générées par le logiciel EDAO depuis le(s) serveur(s) installé(s) dans l'établissement du client, selon le protocole de transmission des alarmes décrit dans la proposition commerciale de TELEGRAFIK auxquelles sont jointes les présentes conditions générales. Les opérateurs de vigilance de TELEGRAFIK ou ses partenaires analyseront les alertes et relayeront, le cas échéant, des alarmes vers le personnel de soins de l'établissement afin qu'il puisse intervenir.

Les conditions techniques de mise en service de la levée de doute sont définies dans la proposition commerciale de TELEGRAFIK.

Obligations de TELEGRAFIK. Pendant les périodes de vidéo-vigilance, le rôle de TELEGRAFIK (et ses partenaires) consiste strictement à traiter les alertes transmises par les serveurs d'analyse, à les qualifier et à transmettre le cas échéant les alarmes à l'établissement. TELEGRAFIK adressera chaque jour au client au format électronique un rapport des alarmes qualifiées et transmises vers l'établissement, afin d'assurer le suivi du service.

TELEGRAFIK (et ses partenaires) alertera le client dans les meilleurs délais en cas d'impossibilité d'effectuer le service de levée de doute du fait d'incidents sur les Matériels, de la liaison internet haut débit en provenance de l'établissement ou de tout autre évènement, qui ne lui permettrait notamment plus de recevoir les alertes sur son plateau de vigilance et / ou de transmettre les alarmes au client.

Obligations du Client. Le client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel nécessaire à la réalisation du service de vidéo-vigilance. Le client est exclusivement et entièrement responsable de l'intervention et des conséquences de l'intervention de son personnel de soins dès lors que l'alarme est déclenchée par les opérateurs de vigilance de TELEGRAFIK et ses partenaires. Le client s'engage à mener les actions correctives sans délai auprès de son personnel de soins dans le cas où les alertes seraient générées par le non-respect des conditions d'utilisation du Matériel, du service de levée de doute ou le cas échéant, du dispositif de présence chambre.

Article 31 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

Le service de maintenance comprend plusieurs niveaux de service (Bronze, Silver ou Gold) décrits dans la proposition commerciale. L'achat du Matériel inclut d'office la souscription à la prestation de maintenance de niveau Bronze.

Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK s'efforce de résoudre les incidents portant sur le Matériel dans les délais du niveau de service choisi par le client. TELEGRAFIK alertera dans les meilleurs délais le client en cas d'impossibilité d'effectuer le service de maintenance du fait de l'inaccessibilité au(x) serveur(s) via la liaison internet haut débit en provenance de l'établissement, ou de tout autre évènement qui ne lui permettrait plus notamment de recevoir les alertes de dysfonctionnement et /ou de transmettre ces alertes au client.

Obligations du Client. Le client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).

Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causé du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le client. Les éventuelles demandes du client s'agissant des conditions et modalités de développement de fonctionnalités spécifiques de la Solution EDAO vidéo-vigilance©, ou s'agissant de la maintenance de ces développements spécifiques ne sont pas comprises dans le périmètre du service de maintenance, et feront l'objet d'un avenant signé entre les parties.

Mise en œuvre du service de maintenance

- Support téléphonique. En complément de la supervision du bon fonctionnement à distance, réalisé 7 (sept) jours sur 7 (sept), TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrables, de 9 (neuf) heures à 18 (dix-huit) heures. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52
- Intervention : télémaintenance ou intervention sur site. Dans l'hypothèse où le support téléphonique n'aurait pas permis de résoudre l'Incident, TELEGRAFIK traite l'incident soit par télémaintenance, sous réserve que l'accessibilité du Matériel à distance soit effective, soit en intervenant sur site, le cas échéant et après acceptation du devis. Les interventions sont réalisées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, entre 9 (neuf) heures et 18 (dix-huit) heures. Les garanties de temps d'intervention recouvrent la prise en charge de l'Incident par TELEGRAFIK. Les interventions sont comptabilisées sous forme de tickets. Un ticket correspond à une intervention par Matériel. Dans le cas où lors de l'intervention, il apparaitrait qu'un Matériel serait à remplacer, TELEGRAFIK s'efforcera d'obtenir la disponibilité d'un Matériel équivalent afin de pouvoir échanger le dit Matériel. A l'issue de chaque intervention sur site TELEGRAFIK produira un procès-verbal de visite signé par les deux parties, indiquant la date d'intervention, le nom de l'intervenant, la nature de l'intervention, sa durée et son résultat. Toutes les prestations de maintenance s'achèvent par un test de bon fonctionnement.
- Délais de réponse. Le calcul du délai de réponse à une demande du client s'applique aux seules demandes prises en compte par TELEGRAFIK, et est réalisé en tenant compte uniquement des heures et jours ouvrés. Si des informations complémentaires sont demandées au client par TELEGRAFIK, le point de départ du calcul du délai de réponse est différé jusqu'à la réception des informations attendues. Le délai de réponse à une demande du client est le temps total écoulé entre la date de prise en compte de la demande par le support technique et la date de la réponse apportée au client. La réponse, au sens de la correction d'un Incident, est valablement donnée par intervention soit à distance, soit sur place.
- Rapport de Maintenance. TELEGRAFIK adresse le mois suivant chaque trimestre civil échu, un rapport de maintenance à destination de l'établissement. Ce rapport reprendra l'ensemble des évènements du trimestre échu et les interventions associées.
- Garantie. La garantie légale sur le Matériel fourni par TELEGRAFIK s'applique pendant la 1ère année à compter du procès-verbal de réception. Elle s'applique ensuite selon le niveau de service choisi dans le cadre de la maintenance.

Article 32 - COORDONNEES TELEPHONIQUES

Le client s'engage à la signature du PV de réception, à fournir à TELEGRAFIK les coordonnées téléphoniques des interlocuteurs à joindre par ordre de priorité en cas de défaillance du Matériel. Le client s'engage à communiquer immédiatement et par écrit à TELEGRAFIK les nouvelles coordonnées téléphoniques des interlocuteurs dans l'hypothèse où ceux-ci seraient remplacés.

Article 33 - REVISIONS DE PRIX

Le prix des services de maintenance et de levée de doute sera de plein droit révisé au 1er janvier de chaque année, même au cas où une année complète d'application des présentes conditions générales ne se serait pas écoulée.

La formule de révision du prix est la suivante :

P1 = P0 x S1 /S0

P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année

P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision

S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision

S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes

Par dérogation à ce qui précède, les commandes conclues entre le 1er août et le 31 décembre d'une année seront révisées seulement le 1er janvier de l'année qui suivra leur premier anniversaire.

Si la publication de l'indice stipulé ci-dessus cesse ou est interrompue, sans qu'aucun nouvel indice, avec coefficient de raccordement ne lui soit substitué, ou si l'indice devient inapplicable, il sera fait application de l'indice le plus voisin parmi ceux existants désormais, et proposé par TELEGRAFIK. À défaut pour les parties de se mettre d'accord sur cet indice dans les 3 (trois) mois de sa notification par lettre recommandée AR, un indice de remplacement sera déterminé à dire d'expert.

Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

III. CGV Capteurs de Température

A - Généralités

Article 1 - OBJET :

Les présentes conditions visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation et de mise en service du Service Capteurs de Température, ainsi que les conditions du contrat de service et maintenance si souscrit par le Client.

Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes conditions générales de vente ;
- la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
- le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Article 3 - DEFINITIONS :

Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.

Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.

Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.

Matériel : CAPTEURS DE TEMPÉRATURE comprend les équipements suivants :

Capteurs de température et passerelles fonctionnant en WIFI ou Ethernet.

Service : désigne le service Capteurs de Température fourni au Client.

La description technique du Matériel est disponible auprès de Telegrafik.

Sauf disposition contraire expressément prévue par les Parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec une connexion internet.

Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.

Usager : désigne une personne qui fait usage du Matériel (résident ou personnel)

Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.

Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Toute commande du Matériel et des services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.

Article 6 – USAGE ET SECURISATION DU MATERIEL

Le Matériel fourni par TELEGRAFIK doit être installé par TELEGRAFIK ou un sous-traitant, et son utilisation se fait sous la responsabilité du Client.

Article 7 - CONDITIONS FINANCIERES

Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.

7.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service.

7.2 Prix des services de maintenance : le prix des services de maintenance est indiqué HT et en euros, et est facturé sous forme de redevances annuelles

7.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.

Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.

En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.

Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.

Revalorisation annuelle des prestations :

La revalorisation des tarifs de prestations liées à des redevances annuelles est effectuée suivant la formule : P1 = P0 x S1 /S0

• P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année

• P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision

• S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision

S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes

Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

Article 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Il est précisé que :

- la Plateforme Telegrafik est hébergée chez BtBlue, hébergeur données de santé français,
- les données recueillies dans le cadre du présent contrat sont anonymisées 6 mois après la fin du service pour chaque Bénéficiaire, ou plus tôt sur demande.

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Article 9 - FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.

Article 10 - PERSONNEL

TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la mise en service ou de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Article 11 - DOCUMENTATION

TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation CAPTEURS DE TEMPÉRATURE (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel.

Article 12 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 13 - AUTORISATIONS LEGALES

Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 14 - BONNE FOI

Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 15 - INTEGRALITE

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.

Article 16 - NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 17 - DROIT APPLICABLE

Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation.

Article 18 - TRIBUNAL

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS

Le Matériel vendu ou loué par TELEGRAFIK est livré par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au Client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel et ce, pour les seuls besoins du Client, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le Client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.

Article 19 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL

Les délais de livraison du Matériel sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison par TELEGRAFIK ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou le Service, ou de réclamer des dommages et intérêts.

Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.

La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le Client.

Article 20 - MISE EN SERVICE DU MATERIEL

TELEGRAFIK livre le Matériel chez le Client, qui contrôle son fonctionnement.

Article 21 - GARANTIE DE CONFORMITE

TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. TELEGRAFIK garantit la réparation et/ou le remplacement de tous produits défectueux ou pièces de ces derniers dans une période de deux ans après la date de livraison. À l'exception de ce qui est expressément énoncé aux présentes, TELEGRAFIK ne fait aucune autre garantie expresse ou implicite, ni promesse ni obligation quant aux Produits. Aucune garantie n'est donnée quant aux résultats qui pourraient être obtenus par les Produits.

TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.

Article 22 - RESPONSABILITE

Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une action du Client qui aurait porté préjudice au Matériel ou aux logiciels embarqués sur le Matériel.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique du Matériel ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.

Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.

Les Parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

Article 23 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES

TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au Client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.

La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le Client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le Client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.

En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.

Article 24 – RESILIATION

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des services de maintenance.

C – PRESTATIONS DE SERVICES

Article 25 - OBJET

Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du contrat de service et maintenance du Matériel effectué par TELEGRAFIK.

Article 26 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR

Dans le cas d'un contrat initial incluant le service de maintenance, il prend effet au jour de la signature du bon de livraison, pour une durée de 1 (un) an, et est renouvelable par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.

Article 27 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

La souscription au Contrat de maintenance (via la signature de la proposition commerciale ou du devis intégrant cette prestation) implique que le Client mette à disposition un contact (ex : agent technique) auprès de TELEGRAFIK.

Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK apporte au client un service de télémaintenance via un support mail et téléphonique de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés). La maintenance intégrée dans la proposition commerciale ou devis ne comprend pas des éventuelles interventions sur site (gérées par le Client directement ou proposées par TELEGRAFIK en sus sur devis).

Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).

Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causés du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le Client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le Client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le Client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le Client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le Client.

Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.

En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal de deux semaines.
Le Client pourra faire appel à TELEGRAFIK pour intervenir sur site sur devis.

IV. CGV KINE-SIM

2. A - Généralités

Article 1 - OBJET :
Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation et de mise en service du Matériel.
Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :
Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes conditions générales de vente ;
- la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
- le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation de la proposition commerciale de TELEGRAFIK et des présentes conditions générales.

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.
Article 3 - DEFINITIONS :
Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.
Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.
Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.
Matériel : comprend les équipements suivants :

- l'appareil KINE-SIM
- les éventuelles options souscrites par le Client : rampe, harnais, galet wifi, autres.

La description technique du Matériel est disponible auprès de Telegrafik.
Il est précisé que le Matériel KINE-SIM provient du fournisseur partenaire de Telegrafik KINESIQ, Telegrafik en possédant l'exclusivité de la distribution pour le territoire français.
Sauf disposition contraire expressément prévue par les Parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec les éléments suivants, à charge pour le Client d'en faire l'acquisition à ses frais, avant l'installation :

- un branchement secteur.
- une connectivité internet. L'absence de connectivité internet empêche les mises à jour du Matériel, ou encore les opérations de maintenance à distance.

Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.
Usager : désigne une personne qui fait usage du Matériel et y pratique des exercices, seul ou sous la supervision d'un accompagnant.
Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR
Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.
Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES
Toute commande du Matériel et des services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.
Article 6 – USAGE ET SECURISATION DU MATERIEL
Le Matériel fourni par TELEGRAFIK doit être installé dans une pièce adéquate de l'Etablissement, et son utilisation se fait sous la responsabilité du Client. Notamment, le Client a la charge de déterminer par qui et sous quelle surveillance éventuelle les Usagers peuvent accéder à au Matériel pour y pratiquer des exercices.
Article 7 - CONDITIONS FINANCIERES
Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.
7.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service.
7.2 Prix des services de maintenance : le prix des services de maintenance est indiqué HT et en euros, et est basé sur le niveau de service choisi par le Client.
7.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.
Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.
En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.
Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.
Revalorisation annuelle des prestations :
La revalorisation des tarifs de prestations liées à des redevances annuelles est effectuée suivant la formule : P1 = P0 x S1 /S0
• P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
• P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
• S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision
S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes
Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.
Article 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Article 9 - FORCE MAJEURE
Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.
Article 10 - PERSONNEL
TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la mise en service ou de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Article 11 - DOCUMENTATION
TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation du KINE-SIM (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel.
Article 12 - CONFIDENTIALITE
Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.
Article 13 - AUTORISATIONS LEGALES
Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.
Article 14 - BONNE FOI
Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.
Article 15 - INTEGRALITE
Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.
Article 16 - NULLITE
Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.
Article 17 - DROIT APPLICABLE
Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation.
Article 18 - TRIBUNAL
En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS
Le Matériel vendu ou loué par TELEGRAFIK est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au Client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel et ce, pour les seuls besoins du Client, dans ses locaux, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le Client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.
Article 19 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL
Les délais de livraison du Matériel sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison ou d'installation par TELEGRAFIK ou ses partenaires ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou son installation, ou de réclamer des dommages et intérêts.
Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.
Le Client s'oblige à donner accès aux locaux dans lesquels le Matériel est destiné à être installé aux services de livraison, et aux installateurs agréés par TELEGRAFIK, entre 8 (huit) heures et 20 (vingt) heures, sous préavis d'intervention annoncé au moins 24 (vingt-quatre) heures à l'avance. La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le Client.
Article 20 - INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU MATERIEL
TELEGRAFIK livre, installe et met en service le Matériel chez le Client, et contrôle son fonctionnement. A l'issue de l'installation, le Client signera le procès-verbal attestant de l'installation et de la mise en service du Matériel. Cette signature déclenchera l'exigibilité du paiement restant dû ou l'enclenchement de la location.
Article 21 - GARANTIE DE CONFORMITE
TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Le fournisseur garantit la réparation et/ou le remplacement de tous produits défectueux ou pièces de ces derniers dans une période de deux ans après la date de livraison (un an en cas de Matériel d'occasion). À l'exception de ce qui est expressément énoncé aux présentes, le Fournisseur ne fait aucune autre garantie expresse ou implicite, ni promesse ni obligation quant aux Produits. Aucune garantie n'est donnée quant aux résultats qui pourraient être obtenus par les Produits.
TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.
Article 22 - RESPONSABILITE
Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une action du Client qui aurait porté préjudice au Matériel ou aux logiciels embarqués sur le Matériel.
TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique du Matériel ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.
De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.
Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.
Les Parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.
Article 23 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES
TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au Client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.
La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le Client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le Client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.
En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.
Article 24 – RESILIATION
En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des services de maintenance.

C – PRESTATIONS DE SERVICES
Article 25 - OBJET
Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du contrat de service et maintenance du Matériel effectué par TELEGRAFIK.
Article 26 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR
Le service de maintenance prend effet au jour de la signature du procès-verbal d'installation, pour une durée de 1 (un) an, et est renouvelable par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.
Article 27 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE
La souscription au Contrat local de maintenance implique obligatoirement que le Client mette à disposition une connexion internet (en wifi) permettant au centre de support TELEGRAFIK de pouvoir se connecter pour établir des opérations de télémaintenance (préventive et curative) et établir des diagnostics préalables aux éventuelles interventions physiques qui s'avèreraient nécessaires.
Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK s'efforce de résoudre les incidents portant sur le Matériel dans les délais décrits ci-après. TELEGRAFIK alertera dans les meilleurs délais le Client en cas d'impossibilité d'effectuer le service de maintenance du fait de l'inaccessibilité au Matériel via la liaison internet mise en place, ou de tout autre évènement ou informations système indiquant la possibilité d'un dysfonctionnement.
Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).
Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causés du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le Client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le Client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le Client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le Client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le Client.

Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu. Toute demande d'intervention fera l'objet de l'ouverture d'un ticket, et sera prise en compte dans un délai de 6h ouvrées. En fonction de l'anomalie décrite, un premier diagnostic sera établi par télémaintenance, pour autant que la connexion au centre support soit fonctionnelle.

Dans le cas où cette connexion est bien fonctionnelle et permet les actes de télémaintenance :

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.

En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Lorsque l'anomalie ne peut pas être résolue à distance, le Fournisseur s'engage à intervenir sur site afin de résoudre l'anomalie sous un délai de 10 jours ouvrés avec des pièces détachées nécessaires. En cas de non-résolution nécessitant la reprise du Matériel, un prêt d'un matériel équivalent sera réalisé dans les 60 jours suivant la décision de reprise.

Dans le cas où la connexion au service support n'est pas fonctionnelle ou que la télémaintenance s'avérait impossible du fait du Client, le Fournisseur proposera une intervention sur site payante, sur validation préalable d'un devis.

Article 28 - RESPONSABILITE

Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du prix payé par le Client au titre des services de maintenance pendant 1 (un) an.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, des actes du Client.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique des Matériels ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.

Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.

Les parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

V. CGV AUXIVIA by Telegrafik

Article 1 – Introduction et Objet

Les conditions générales de vente et de location décrites ci-après détaillent les droits et obligations de TELEGRAFIK, SAS dont le siège social est situé 15 Chemin de la Crabe, 31300 Toulouse, immatriculée au RCS de Toulouse 795 378 629, représentée par Carole ZISA-GARAT agissant en qualité de Présidente, dûment habilitée à l'effet des présentes, (ci-après dénommée "TELEGRAFIK" ou "le Prestataire") et de son Client (ci-après dénommé le "Client") dans le cadre de la fourniture de biens et de services proposés par TELEGRAFIK et détaillés à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente et de Location.

Les présentes ont pour vocation à régir les relations contractuelles entre TELEGRAFIK et le Client.

Conjointement avec le devis signé par le Client, elles ont valeur de contrat (ci-après dénommé "le Contrat") liant TELEGRAFIK et le Client.

Toute prestation réalisée par TELEGRAFIK implique donc l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente et renonciation de sa part de ses propres conditions générales d'achat.

Article 2 – Caractéristiques des biens et services proposés

TELEGRAFIK propose des solutions innovantes pour améliorer la qualité de vie et la prise en charge des personnes en perte d'autonomie, tout en facilitant l'accompagnement des professionnels qui les encadrent.

A ce titre, TELEGRAFIK fournit du matériel et des services (individuellement ci-après dénommés "le(s) Matériel(s)" et "le(s) Service(s)", conjointement ci-après dénommés "la Solution Auxivia ") à destination des personnes prises en charge au sein de structures ou de réseaux spécialisés tels que des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), des Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD), des Dispositifs de soutien Renforcé A Domicile (DRAD) ou encore des Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), entre autres.

La Solution Auxivia facilite la collecte et la remontée d'informations par la mise à disposition auprès du Client d'un Matériel adapté tel que, par exemple, des verres connectés à une plateforme de suivi, couplés à d'autres Matériels permettant leur bon fonctionnement.

Article 3 – Offre et Commande

3.1 Validité de l'offre

Seule une offre commerciale émise par le Prestataire au moyen d'un devis est valable et ce, pour une durée de 3 mois à partir de la date de son établissement, à défaut d'une autre durée dérogatoire clairement précisée dans le devis. Au bout de ce terme, un nouveau devis devra être édité et transmis au Client si l'offre précédente n'a pas été conclue durant ce laps de temps.

3.2 Commande

Le devis émis par TELEGRAFIK et signé par le Client vaut bon de commande auprès de TELEGRAFIK.

3.3 Résiliation de Commande

Toute modification ou annulation de tout ou partie de la commande après signature du devis, émanant du Client et sans que le Prestataire en porte la responsabilité, ne peut être prise en considération qu'avec l'accord exprès de TELEGRAFIK et donnera lieu au versement d'une indemnité fixée forfaitairement à 10% du prix, pour la totalité des frais engagés (frais d'études, outillage, pièces, services, etc.).

En cas d'annulation de la commande, tout acompte versé sera perdu.

Article 4 – Prix et conditions de paiement

Les prix s'entendent nets, hors taxes, et en Euros (€).

Les tarifs sont modifiables sans préavis.

Le devis, et éventuellement la confirmation de commande, déterminent les prix et les conditions de paiement, ces dernières ne pouvant jamais excéder le cadre légal en vigueur.

Toute somme impayée à sa date d'exigibilité donnera lieu à l'application immédiate, automatique et de plein droit, sans qu'il soit besoin d'adresser une mise en demeure, d'un intérêt de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture, conformément aux dispositions de l'article L.441-6, alinéa 8 du Code de commerce.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article D.441-5 du Code de commerce, en cas de non-paiement à l'échéance, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros par facture réglée en retard ou non réglée.

En cas de défaut de paiement, quarante-huit (48) heures après une mise en demeure restée infructueuse, la vente pourra être résiliée de plein droit et TELEGRAFIK pourra intenter toute action tendant à la réparation de son préjudice et mettre en œuvre toute mesure conservatoire, notamment en suspendant toute commande en cours du Client.

Au cas de paiement par effet de commerce, le défaut de retour de l'effet sera considéré comme un refus d'acceptation assimilable à un défaut de paiement. De même, lorsque le paiement est échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus, ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable de TELEGRAFIK. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie non privilégiée de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus ancienne.

Pour les ventes et locations aux établissements, institutions, associations, organisations, TELEGRAFIK émet un tarif catalogue HT de référence, et des conditions commerciales par zone géographique ou type de client. Ces conditions commerciales sont disponibles sur demande, et sont applicables après accord exprès de TELEGRAFIK pour les nouveaux clients.

Revalorisation annuelle des prestations

La revalorisation des tarifs est effectuée suivant la formule :

P1 = P0 x S1 /S0

- P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
- P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
- S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision

S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes

Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

Article 5 – Durée du contrat

5.1 Durée initiale

Le Contrat entre en vigueur à partir de la livraison de la commande au Client par le Prestataire et s'applique jusqu'au retour du Matériel dans les locaux de TELEGRAFIK.

5.2 Renouvellement

Après la durée initiale effectuée prévue au Contrat, ce dernier est renouvelable par tacite reconduction pour une période identique à celle souscrite initialement, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par tout moyen écrit, un (1) mois avant la date anniversaire du Contrat.

Toute période commencée est due.

Toute demande de la part du Client concernant une réduction de la quantité de matériel mis à disposition par TELEGRAFIK, engendrant une réduction de la redevance annuelle, ne pourra être acceptée. En cas de renouvellement de contrat, le Client pourra revoir ses besoins en matériel jusqu'à un (1) mois avant le renouvellement par tacite reconduction.

Article 6 – Mise à disposition et Livraison

Les Produits en stock sont usuellement mis à disposition pour livraison dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de l'envoi de la confirmation de commande par TELEGRAFIK.

Les Produits qui ne seraient pas en stock sont usuellement mis à disposition pour livraison dans un délai de douze (12) semaines à compter de l'envoi de la confirmation de commande par TELEGRAFIK. Ces délais ne constituent pas des délais de rigueur et TELEGRAFIK ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard de mise à disposition.

TELEGRAFIK ne procèdera à aucune livraison partielle.

Les frais de transport liés à la livraison d'une Commande Client sont à la charge du Prestataire..

Toute commande de matériel supplémentaire, dont le montant est inférieur à 250€ HT, sera expédiée aux frais de l'acheteur et entraînera la facturation de frais de traitement de 8,33€ HT.

Les marchandises, mêmes expédiées Franco, voyagent toujours aux risques du Client. En cas d'avarie, perte ou vol survenu au cours du transport, ou en cas de retard de livraison, il appartient au Client d'exercer un éventuel recours contre le(s) transporteur(s). Le Client pourra souscrire, à compter de la mise à disposition de la commande, une assurance couvrant les risques que peuvent courir ou occasionner le Matériel.

Tout stockage de commande par le Prestataire, une fois celle-ci prête à être expédiée, au-delà de ce qui a été convenu contractuellement dans le devis ou par tout autre moyen écrit, entraînera une majoration de prix de la marchandise restant à livrer, de 2 % par mois sauf mention particulière, représentant les frais de stockage et les frais financiers liés au stockage.

En outre, le stockage de la marchandise non réglée par le Client ne pourra excéder deux (2) mois après que le Client ait été avisé par écrit de la mise à disposition de la marchandise (i.e. marchandise emballée, prête à être expédiée). La facturation de ladite marchandise serait de facto déclenchée au terme de cette période.

Il appartient au Client de vérifier l'état apparent du Matériel livré. A défaut de réserves précises et complètes expressément émises par écrit par le Client auprès du transporteur avec copie à TELEGRAFIK dans les deux (2) jours ouvrés suivant la réception de la commande (bon de livraison du transporteur faisant foi), le Matériel délivré par TELEGRAFIK sera réputé conforme en quantité et qualité à la commande.

En cas de force majeure ou d'événements exceptionnels retardant ou interdisant la livraison du Matériel, TELEGRAFIK est dégagé de toute responsabilité.

Toute expédition fera automatiquement l'objet d'une facturation prévue aux Termes et Conditions du Contrat.

ARTICLE 7 – ASSURANCES

Le Prestataire et Le Client déclarent avoir souscrit une police d'assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de leurs Bénéficiaires. De son côté, le Bénéficiaire déclare avoir souscrit une police d'assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile en cas de casse ou détérioration du Matériel.

Article 8 – Délais

Les délais sont donnés à titre indicatif et se décomptent à compter de l'acceptation définitive de la commande par TELEGRAFIK et de la communication par le Client de tout élément notamment administratif, technique, graphique nécessaire à l'exécution de la commande. Toute modification de la commande fait courir un nouveau délai.

Un retard dans la mise à disposition des Produits ne peut entraîner ni le refus des Produits, ni la résiliation du Contrat, ni une quelconque indemnisation du Client, ni le refus de la commande par le Client.

Le délai global d'exécution, donné à titre indicatif, sera revu d'une manière appropriée si le Client est en retard dans la réalisation des prestations à sa charge, ou encore dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles, notamment s'il ne respecte pas les conditions de paiement, ainsi que lorsque survient une cause d'exonération telle que prévue à l'article 14 ci-après.

Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour dans ses obligations envers TELEGRAFIK.

Article 9 – Conditions d'utilisation

Le Client accepte et reconnaît expressément :

- avoir seul fait le choix, sous sa responsabilité exclusive, de la Solution Auxivia proposée par le Prestataire et ne disposera d'aucun recours ou action de quelque nature que ce soit à l'encontre de TELEGRAFIK dans le cas où la Solution Auxivia se révèlerait non conforme à ses besoins et ce même après la formation dispensée par le Prestataire dans le cadre du Contrat ;
- que le prêt ou la location du Matériel à un tiers est interdite tout comme son gage ;
- qu'il doit exclusivement utiliser le Matériel dans le lieu indiqué dans le devis et éventuellement dans la confirmation de commande;
- qu'il doit confier le Matériel à un personnel dûment qualifié et muni des autorisations éventuellement nécessaires, la maintenir en constant et bon état de marche et l'utiliser en respectant les consignes et informations délivrées lors de la formation assurée par le Prestataire ainsi que les préconisations figurant dans la notice d'utilisation et, plus généralement, toutes les consignes réglementaires d'hygiène et de sécurité applicables à son activité ;
- que toute utilisation de la Solution Auxivia non conforme, anormale ou contraire aux consignes et informations délivrées par le Prestataire ainsi qu'aux préconisations mentionnées dans les notices, est interdite et engage la responsabilité exclusive du Client qui, en cas de dommage, ne pourra exercer aucun recours de quelque nature que ce soit contre le Prestataire ;
- que toute modification de la Solution Auxivia est strictement interdite, y compris le démontage du Matériel. En cas de dysfonctionnement technique, le Client s'interdit de procéder à une quelconque réparation par lui-même ou par le biais d'une société de maintenance tierce, sauf accord écrit et préalable de TELEGRAFIK. A défaut, sa responsabilité exclusive sera engagée sans que le Client ne puisse exercer aucun recours de quelque nature que ce soit contre le Prestataire ;
- qu'un dysfonctionnement technique soudain, fortuit et ne risquant pas de porter atteinte à la sécurité et à la santé des utilisateurs est un événement dont la réalisation est possible de telle sorte que toute conséquence dommageable pouvant résulter d'un tel dysfonctionnement ne peut engager la responsabilité du Prestataire ;
- que les Matériels, logiciels, accessoires, consommables peuvent présenter des incompatibilités et des erreurs de fonctionnement qui ne constituent pas des dysfonctionnements techniques soudains et fortuits et peuvent entraîner des interruptions, des blocages de traitement ou des pertes de données. Dans un tel cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée ;
- qu'il ne pourra prétendre à aucune diminution, suspension de redevance ou indemnité de quelque nature que ce soit dans le cas où la Solution TELEGRAFIK ne peut être utilisée en cas :
    - de dysfonctionnement technique soudain, fortuit et ne risquant pas de porter atteinte à la sécurité et à la santé des utilisateurs ;
    - d'incompatibilités ou d'erreurs de fonctionnement ayant entraîné des interruptions, des blocages de traitement ou des pertes de données.

Article 10 – Installation, Montage

Une fois le Matériel livré, TELEGRAFIK se charge, à distance, de sa Mise en Service.

Cette Mise en Service permet l'accès, via une connexion sécurisée, à la plateforme de suivi en ligne gérée par TELEGRAFIK qui synthétise les informations contenues dans le Matériel mis à disposition du Client.

Seule la première installation du Matériel est prévue au contrat. Toute commande de matériel supplémentaire, pour quelque raison que ce soit, n'inclut ni installation ni formation complémentaire.

Pour toute installation et/ou Formation souscrite et incluant un déplacement, le Commercial référent TELEGRAFIK du Client ou autre partenaire mandaté par TELEGRAFIK se rend sur le lieu d'utilisation du Matériel afin d'assurer la formation du personnel qualifié, utilisateurs potentiels dudit Matériel.

Toute commande expédiée induisant l'installation du Matériel par TELEGRAFIK, fera l'objet d'une facturation à son expédition. Il convient au Client de prévoir avec son Commercial référent l'installation du Matériel dans les 10 jours suivant l'expédition de la commande. Tout retard d'installation qui ne serait pas à l'initiative de TELEGRAFIK ne pourra faire l'objet d'un report de facturation et la commande sera alors due aux termes et conditions prévues dans la facture.

Article 11 – Maintenance et Dysfonctionnements techniques

11.1 Maintenance

Une fois le Matériel mis en service, TELEGRAFIK assurera sa maintenance à distance ou, au besoin, sur le lieu d'utilisation mentionné dans la Confirmation de Commande.

11.2 Dysfonctionnements techniques

Le Client s'engage à signaler au Prestataire tout dysfonctionnement technique de la Solution TELEGRAFIK sous quarante-huit (48) heures par e-mail adressé à l'adresse **support@telegrafik.eu** et s'interdit de réparer lui-même ou de faire réparer le Matériel.

En cas de dysfonctionnement technique soudain et fortuit non imputable à un fait du Client, TELEGRAFIK fera le nécessaire pour y mettre fin au moyen, le cas échéant, d'une réparation ou du remplacement du Matériel. Etant entendu que le Matériel est garanti deux ans à compter de son installation suite à un achat.

En cas de nécessité de remplacement de matériel, le Client devra renvoyer, à ses frais, au Prestataire le matériel concerné. A réception de celui-ci, TELEGRAFIK renverra, à ses frais et dans les meilleurs délais, du matériel de remplacement.

Si le dysfonctionnement technique engendre un arrêt total de l'utilisation du Service par le Client supérieur à deux (2) semaines, la facturation pourra être stoppée le temps nécessaire à la remise en état du Service sans que la période d'engagement soit prolongée d'autant.

En cas de dysfonctionnement imputable au Client, ce dernier supportera les coûts de remise en état selon l'article 2.3 des Conditions Particulières tandis que l'intégralité de la facturation due au titre du Contrat sera due même en cas de non-utilisation temporaire du Service.

En cas de location du Matériel, ce dernier sera garanti en cas de dysfonctionnement non lié à un mauvais usage du client. En cas de volonté par le Client de remplacer le Matériel, et notamment les verres du fait d'usure liée à l'usage quotidien, cela ne sera possible qu'en cas de réengagement de location et dans la limite du nombre de verres loués. Sur la première période de location, le matériel ne peut être changé aux frais de TELEGRAFIK qu'en cas de dysfonctionnement avéré non lié à un mauvais usage du Client. Le Client pourra toutefois changer son matériel avant le réengagement s'il le souhaite à ses frais.

En cas de litige sur l'imputabilité du dysfonctionnement et que son ampleur rend nécessaire un constat d'Huissier ou une expertise, les frais de ceux-ci sont à la charge définitive de la partie dont la responsabilité est déclarée engagée à l'issue de cette mesure, après avoir été avancés par le demandeur au constat ou à l'expertise.

Quel que soit le cas, le renvoi du Matériel par le Client sera à ses frais tandis que l'envoi du Matériel au Client est aux frais de TELEGRAFIK.

11.3 Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal de deux semaines. Le Client pourra faire appel à TELEGRAFIK pour intervenir sur site sur devis.

Article 12 – Obligations des Parties

12.1 Obligations de TELEGRAFIK

Les engagements de TELEGRAFIK constituent une obligation de moyens au terme de laquelle la Solution Auxivia sera fournie dans le strict respect du Contrat et des règles professionnelles en vigueur.

Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution du Contrat les professionnels dotés des compétences requises pour accomplir ses prestations conformément à ses standards de qualité.

12.2 Obligations du Client

Le Client reconnaît expressément disposer des compétences et des connaissances suffisantes pour lui permettre d'utiliser la Solution Auxivia conformément à sa destination, le Prestataire n'ayant pas à s'assurer elle-même du niveau de compétence du Client qui est toujours présumé suffisant.

La Matériel nécessaire à l'utilisation de la Solution Auxivia est remis au Client à l'état fonctionnel accompagné de ses notices que ce dernier s'engage irrévocablement à respecter.

Article 13 – Restitution du Matériel

Dans le cadre d'une résiliation du contrat de location du Matériel, le Client devra remettre à TELEGRAFIK la totalité du Matériel qui a été mis à sa disposition en bon état de fonctionnement, ledit Matériel ayant toutefois pu subir une usure normale consécutive à son utilisation conforme aux consignes et usages communiquées par le Prestataire ainsi qu'aux préconisations mentionnées dans les guides et notices d'utilisation.

TELEGRAFIK se réserve le droit de facturer tous les frais de remise en état qu'elle serait contrainte d'exposer en cas de retrait d'un Matériel dont l'état ne ressort pas d'une usure normale et de facturer tout ou partie du Matériel qui ne lui serait pas remis au terme de la période convenue entre le Prestataire et son Client, aux tarifs en vigueur au moment de la signature du devis.

Ces tarifs peuvent être communiqués au Client sur simple demande de ce dernier.

Les frais de transport liés au retour contractuel du Matériel seront pris en charge par le Client à ses risques. Ce dernier devra s'assurer que la marchandise est emballée correctement et préférablement dans le packaging d'origine, afin d'assurer la sécurité du transport des Produits.

Aussi, sauf accord exprès écrit de TELEGRAFIK, le Matériel devra être retourné au Prestataire dans les 15 jours suivants la fin de la période du Contrat ; faute de quoi celui-ci lui sera entièrement facturé au Client, au tarif en vigueur au moment de la signature du devis.

Article 14 – Garantie

TELEGRAFIK garantit, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le Client, contre tout vice caché et défaut de conformité affectant le Matériel livré et les rendant impropres à leur utilisation.

A la réception de la commande, le Client doit immédiatement vérifier son état et sa conformité par rapport au Contrat, s'il y a lieu. Toutes réclamations relatives à un défaut du Matériel livré, à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à la commande confirmée par TELEGRAFIK, doivent être formulées par tout moyen écrit dans un délai de deux (2) jours à réception des marchandises à défaut de quoi le droit à la réclamation cessera d'être acquis, le Client devant apporter la preuve de la date de découverte du vice.

Tout retour de Matériel nécessite l'accord préalable de TELEGRAFIK, qui communique alors au Client l'adresse de retour. A défaut d'accord, tout Matériel retourné sera tenu à la disposition du Client à ses frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à la charge du Client. Dans tous les cas, le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du Client.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des défauts de conformité ou vices cachés constatés, toute vérification ou analyse effectuée restant à sa charge.

Toute garantie, contractuelle et/ou légale, est exclue en cas de mauvaise utilisation, de non-respect des conditions de stockage et de transport recommandées, de négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du bien ou de force majeure ou encore si le Client a apporté, de sa propre initiative, des modifications au Matériel.

En cas de responsabilité avérée de TELEGRAFIK, les Produits défectueux seront remplacés par des Produits identiques ou similaires ou donneront lieu à un avoir à l'exclusion de toute indemnisation du Client. En cas d'échange, le Matériel adressé au Client voyagera aux frais de TELEGRAFIK mais aux risques et périls du Client.

Article 15 – Responsabilités de TELEGRAFIK

15.1 Exclusions

Le Client a la garde juridique du Matériel mis à sa disposition pendant toute la durée du Contrat et engage sa responsabilité de ce fait.

TELEGRAFIK ne peut en aucun cas être tenue responsable à l'égard des tiers des conséquences matérielles ou immatérielles d'un arrêt ou d'un dysfonctionnement du Service proposé.

Le Client ne peut employer le Service à un autre usage que celui auquel celui-ci est normalement destiné, ni l'utiliser dans des conditions différentes de celles pour lesquelles la mise à disposition a été faite ou encore enfreindre les règles de sécurité fixées par la législation, les consignes et informations délivrées ainsi que les préconisations d'utilisation figurant dans notice d'utilisation.

En toute hypothèse, TELEGRAFIK ne pourra jamais être tenue responsable des pertes d'exploitation, manques à gagner, interruptions d'activités, pertes d'informations directs et/ou indirects qui résulteraient de l'utilisation du Service.

En outre, TELEGRAFIK ne pourra jamais être tenue responsable à raison d'un manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation en justice dirigée ou intentée contre le Client par un tiers.

Pour les autres dommages, la responsabilité totale du Prestataire, pour toute la durée du Contrat, qu'elle qu'en soit la cause ou le fondement, est expressément plafonnée aux rémunérations dues à TELEGRAFIK par le Client au titre des trois (3) derniers mois de facturation.

Le Client n'est pour sa part pas responsable des conséquences dommageables des vices cachés du Matériel le rendant impropre à l'usage auquel il est destiné.

Lorsque le Matériel est confié pour réparation à un tiers, à l'initiative de TELEGRAFIK, il passe sous la garde de ce tiers de telle sorte que le Client est déchargé de la responsabilité des dommages qui pourraient être causés par le Matériel ou au Matériel.

15.2 Force majeure

TELEGRAFIK n'est pas responsable des dommages, retards ou manquements dans l'exécution du Contrat causés par des événements échappant raisonnablement à son contrôle.

De tels actes ou causes comprennent, sans être limitatifs, les événements suivants : grève, conflit du travail, troubles sociaux, guerre, émeute, insurrection, attentat, sabotage, menace, incendie, inondation, carence ou retard des moyens de transport ou de communication, panne informatique ou d'électricité.

Toutefois, si la force majeure devait perdurer plus de quatre-vingt-dix (90) jours, il pourra être mis fin (sans indemnité ou remboursement de somme éventuellement déjà payée) au Contrat par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résolution puisse être considérée comme fautive. La résolution, dans une telle hypothèse, devra être notifiée par tout moyen écrit et prendra effet à la date de réception de la notification, sauf accord contraire expressément convenu entre les parties aux présentes.

Article 16 – Propriété Intellectuelle

TELEGRAFIK se réserve :

- tout droit d'auteur, marque déposée, signes distinctifs, brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle se rapportant à son activité ;
- tout droit, titre et intérêt sur toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non au Service fourni au Client ou que le Prestataire serait amené à développer ou à fournir dans le cadre du Contrat.

En conséquence, le Client n'acquiert aucun droit de propriété ni de licence, quel qu'en soit le fondement ou le contenu, sur tous les éléments qui lui permettent d'utiliser le Service, en ce compris le Matériel mis à sa disposition, ainsi que sur les marques, signes distinctifs et brevets du Prestataire.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre partie sans accord préalable et écrit de cette dernière.

Par dérogation à ce qui précède, TELEGRAFIK pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de Contrat dans la mesure strictement nécessaire à son exécution, y compris dans des propositions de contrats ultérieurs. Par ailleurs, le Client autorise le Prestataire, en cours et à l'issue du Contrat, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique du Service fourni.

Article 17 - Données personnelles

Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Il est précisé que :

- la Plateforme Telegrafik est hébergée chez BtBlue, hébergeur données de santé français,
- les données recueillies dans le cadre du présent contrat sont anonymisées 6 mois après la fin du service pour chaque Bénéficiaire, ou plus tôt sur demande.

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Article 18 – Eviction du loueur

En cas de location du Matériel, le Client s'interdit de céder, donner en gage ou en nantissement, de sous-louer, de remettre en garantie, de prêter le matériel loué ou d'en disposer de quelque manière que ce soit, sans l'accord écrit préalable de TELEGRAFIK ; auquel cas TELEGRAFIK se réservera le droit d'évincer son Client sans préavis.

Article 19 – Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français, les dispositions de la Convention de Vienne et les règles de conflit de loi de la République française, étant expressément exclues.
Pour tous différends nés à l'occasion du contrat, y compris ceux relatifs à sa validité, son interprétation, son exécution ou sa résolution, les parties donnent compétence aux tribunaux compétents de Toulouse sans que le prestataire puisse être cité devant un autre tribunal, même en cas de pluralité de défendeurs, de référé, ou d'appel en garantie, et sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister dans les documents commerciaux et administratifs du client puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.

VI. CGV Care-me Check

A - Généralités
Article 1 - OBJET :
Les présentes conditions visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation et de mise en service du Service Care-me Check, ainsi que les conditions du contrat de service et maintenance si souscrit par le Client.
Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :
Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

- les présentes conditions générales de vente ;
- la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
- le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.
Article 3 - DEFINITIONS :
Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.
Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.
Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.
Matériel : CARE-ME CHECK comprend les équipements suivants :
Dispositifs médicaux selon le choix du Client, parmi : tensiomètre, thermomètre, balance, oxymètre, ECG, glucomètre. Liste non exhaustive.
Si souscrit : dispositif de transmission des données, parmi : Famoco, Zebra, Visio check, ou autre dispositif Android.
Service : désigne le service Care-me Check fourni au Client.
La description technique du Matériel est disponible auprès de Telegrafik.
Sauf disposition contraire expressément prévue par les Parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec une connexion internet.
Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.
Usager : désigne une personne qui fait usage du Matériel (résident ou personnel)
Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR
Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.
Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES
Toute commande du Matériel et des services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.
Article 6 – USAGE ET SECURISATION DU MATERIEL
Le Matériel fourni par TELEGRAFIK doit être installé par TELEGRAFIK ou un sous-traitant, et son utilisation se fait sous la responsabilité du Client.
Article 7 - CONDITIONS FINANCIERES
Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.
7.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service.
7.2 Prix des services de maintenance : le prix des services de maintenance est indiqué HT et en euros, et est facturé sous forme de redevances annuelles
7.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.
Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.
En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.
Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.
Revalorisation annuelle des prestations :
La revalorisation des tarifs de prestations liées à des redevances annuelles est effectuée suivant la formule : P1 = P0 x S1 /S0
• P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
• P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
• S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision
S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes
Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.
Article 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Il est précisé que :
- la Plateforme Telegrafik est hébergée chez BtBlue, hébergeur données de santé français,
- les données recueillies dans le cadre du présent contrat sont anonymisées 6 mois après la fin du service pour chaque Bénéficiaire, ou plus tôt sur demande.
Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
Article 9 - FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.

Article 10 - PERSONNEL

TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la mise en service ou de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Article 11 - DOCUMENTATION

TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation CARE-ME CHECK (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel.

Article 12 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 13 - AUTORISATIONS LEGALES

Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 14 - BONNE FOI

Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 15 - INTEGRALITE

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.

Article 16 - NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 17 - DROIT APPLICABLE

Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation.

Article 18 - TRIBUNAL

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS

Le Matériel vendu ou loué par TELEGRAFIK est livré par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au Client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel et ce, pour les seuls besoins du Client, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le Client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.

Article 19 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL

Les délais de livraison du Matériel sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison par TELEGRAFIK ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou le Service, ou de réclamer des dommages et intérêts.

Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.

La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le Client.

Article 20 - MISE EN SERVICE DU MATERIEL

TELEGRAFIK livre le Matériel chez le Client, qui contrôle son fonctionnement.

Article 21 - GARANTIE DE CONFORMITE

TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. TELEGRAFIK garantit la réparation et/ou le remplacement de tous produits défectueux ou pièces de ces derniers dans une période de deux ans après la date de livraison. À l'exception de ce qui est expressément énoncé aux présentes, TELEGRAFIK ne fait aucune autre garantie expresse ou implicite, ni promesse ni obligation quant aux Produits. Aucune garantie n'est donnée quant aux résultats qui pourraient être obtenus par les Produits.

TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.

Article 22 - RESPONSABILITE

Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une action du Client qui aurait porté préjudice au Matériel ou aux logiciels embarqués sur le Matériel.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique du Matériel ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.

Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.

Les Parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

Article 23 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES

TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au Client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.

La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le Client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le Client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.

En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.

Article 24 – RESILIATION

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des services de maintenance.

C – PRESTATIONS DE SERVICES

Article 25 - OBJET

Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du contrat de service et maintenance du Matériel effectué par TELEGRAFIK.

Article 26 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR

Dans le cas d'un contrat initial incluant le service de maintenance, il prend effet au jour de la signature du bon de livraison, pour une durée de 1 (un) an, et est renouvelable par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.

Article 27 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

La souscription au Contrat de maintenance (via la signature de la proposition commerciale ou du devis intégrant cette prestation) implique que le Client mette à disposition un contact (ex : agent technique) auprès de TELEGRAFIK.

Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK apporte au client un service de télémaintenance via un support mail et téléphonique de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés). La maintenance intégrée dans la proposition commerciale ou devis ne comprend pas des éventuelles interventions sur site (gérées par le Client directement ou proposées par TELEGRAFIK en sus sur devis).

Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).

Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causés du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le Client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le Client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le Client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le Client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le Client.

Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.

En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal de deux semaines.

Le Client pourra faire appel à TELEGRAFIK pour intervenir sur site sur devis.

VII. CGV EASYCALL

A - Généralités

Article 1 - OBJET :

Les présentes conditions visent à définir les conditions et modalités de vente, de livraison, d'installation et de mise en service du Service Easycall,ainsi que les conditions du contrat de service et maintenance si souscrit par le Client.

Article 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS :

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

les présentes conditions générales de vente ;
la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Article 3 - DEFINITIONS :

Client : désigne l'entité signataire de la proposition commerciale de TELEGRAFIK.

Etablissement : bâtiments ou locaux dans lesquels le Matériel est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK.

Incident : phénomène reproductible empêchant le fonctionnement du Matériel conformément à sa documentation, généré par un dysfonctionnement ou un bogue.

Matériel : EASYCALL qui comprend les équipements suivants :

boutons d'appels (Smile ID ou Bouton Alzheimer ou Vibby), TREX, bornes relais (REPO +) bornes de localisation (D-POS2), antennes (D-POS), serveur, NPU Pour programmation et autres accessoires (tirettes d'appel, récepteur de commande…) : se référer au devis pour le matériel exact commandé et installé.

Service : désigne le service Easycall fourni au Client.

La description technique du Matériel est disponible auprès de Telegrafik.

Il est précisé que le Matériel provient du fournisseur partenaire de Telegrafik LEGRAND CARE, Telegrafik en possédant le droit de la distribution pour le territoire français.

Sauf disposition contraire expressément prévue par les Parties, le Matériel vendu par TELEGRAFIK fonctionne avec les éléments suivants, à charge pour le Client d'en faire l'acquisition à ses frais, avant l'installation :

des branchements secteurs (prises 220 V pour chaque Repo+ et DPOS)
Un PC avec Windows 11

Parties : désigne TELEGRAFIK et le Client.

Usager : désigne une personne qui fait usage du Matériel (résident ou personnel)

Article 4 - ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.

Article 5 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Toute commande du Matériel et des services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.

Article 6 – USAGE ET SECURISATION DU MATERIEL

Le Matériel fourni par TELEGRAFIK doit être installé par TELEGRAFIK ou un sous-traitant, et son utilisation se fait sous la responsabilité du Client. Notamment, le Client a la charge de déterminer quels sont les résidents équipés du bouton d'appel et quels sont les membres du personnel possédant le ou les TREX (pagers de réception des alertes)

Article 7 - CONDITIONS FINANCIERES

Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières.

7.1 Prix de vente du Matériel : le prix de vente, indiqué H.T. et en euros, inclut le Matériel, la livraison, l'installation sur site par le personnel de TELEGRAFIK ou tout prestataire agréé, et sa mise en service.

7.2 Prix des services de maintenance : le prix des services de maintenance est indiqué HT et en euros, et est facturé sous forme de redevances annuelles

7.3 Facturation et paiement : les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.

Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK.

En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation.

Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.

Revalorisation annuelle des prestations :

La revalorisation des tarifs de prestations liées à des redevances annuelles est effectuée suivant la formule : P1 = P0 x S1 /S0

• P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
• P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
• S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision

S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes

Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

Article 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Article 9 - FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.

Article 10 - PERSONNEL

TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la mise en service ou de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Article 11 - DOCUMENTATION

TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation EASYCALL (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel.

Article 12 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 13 - AUTORISATIONS LEGALES

Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 14 - BONNE FOI

Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 15 - INTEGRALITE

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.

Article 16 - NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 17 - DROIT APPLICABLE

Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation.

Article 18 - TRIBUNAL

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

B – VENTE DE MATERIELS ET LOGICIELS

Le Matériel vendu ou loué par TELEGRAFIK est livré, installé et mis en service par TELEGRAFIK. TELEGRAFIK concède au Client un droit d'usage non cessible et non exclusif des logiciels associés au Matériel et ce, pour les seuls besoins du Client, dans ses locaux, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, sans coût additionnel pour le Client. Les présentes conditions générales ne comprennent pas le droit de faire usage des logiciels associés au Matériel indépendamment de l'utilisation dudit Matériel.

Article 19 - DÉLAIS DE LIVRAISON DU MATERIEL

Les délais de livraison du Matériel sont donnés à titre indicatif, et les retards éventuels de livraison ou d'installation par TELEGRAFIK ou ses partenaires ne donnent pas droit au Client d'annuler la vente, de refuser le Matériel ou son installation, ou de réclamer des dommages et intérêts.

Sauf autre date de livraison expressément décidée entre les parties, la livraison du Matériel devra intervenir dans un délai de 60 (soixante) jours au plus tard à compter de la date de signature de la proposition commerciale ou de l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte.

Le Client s'oblige à donner accès aux locaux et pièces dans lesquels le Matériel est destiné à être installé aux services de livraison, et aux installateurs agréés par TELEGRAFIK, entre 8 (huit) heures et 20 (vingt) heures, sous préavis d'intervention annoncé au moins 24 (vingt-quatre) heures à l'avance. La livraison s'achève par un bon de livraison signé par le Client.

Article 20 - INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU MATERIEL

TELEGRAFIK livre, installe et met en service le Matériel chez le Client, et contrôle son fonctionnement. A l'issue de l'installation, le Client signera le procès-verbal attestant de l'installation et de la mise en service du Matériel. Cette signature déclenchera l'exigibilité du paiement restant dû ou l'enclenchement de la location.

Article 21 - GARANTIE DE CONFORMITE

TELEGRAFIK s'engage à livrer le Matériel conforme à sa documentation, à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Le fournisseur garantit la réparation et/ou le remplacement de tous produits défectueux ou pièces de ces derniers dans une période de deux ans après la date de livraison. À l'exception de ce qui est expressément énoncé aux présentes, le Fournisseur ne fait aucune autre garantie expresse ou implicite, ni promesse ni obligation quant aux Produits. Aucune garantie n'est donnée quant aux résultats qui pourraient être obtenus par les Produits.

TELEGRAFIK ne garantit pas les défaillances du Matériel qui seraient dues à une utilisation non conforme de celui-ci à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK.

Article 22 - RESPONSABILITE

Les obligations contractuelles mises à la charge de TELEGRAFIK sont des obligations de moyens. La responsabilité de TELEGRAFIK sera limitée au montant HT du Matériel et du logiciel s'ils ont fait l'objet d'une facturation par TELEGRAFIK au Client.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable ni des actes du Client ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une action du Client qui aurait porté préjudice au Matériel ou aux logiciels embarqués sur le Matériel.

TELEGRAFIK ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects subis par le Client, notamment en cas de survenance des évènements suivants : défaillance ou interruption du réseau des télécommunications, quelle qu'en soit la cause ; défaillance ou interruption du réseau électrique quelle qu'en soit la cause ; débranchement, défaillance ou interruption, quel qu'en soit le motif ou la cause, de la connectique du Matériel ; détérioration volontaire ou involontaire du Matériel ; piratage informatique ; utilisation du Matériel non conforme à sa documentation ou aux préconisations de TELEGRAFIK ; tout cas de force majeure tel que défini par les juridictions françaises.

De convention expresse, les parties conviennent que la responsabilité de TELEGRAFIK ne pourra être engagée que pour les dommages directs résultant d'une faute lui étant exclusivement imputable. En aucun cas TELEGRAFIK ne pourra être responsable des dommages indirects. Sont notamment considérés comme des dommages indirects tout préjudice financier, d'image de marque ou de Clientèle.

Toute détérioration du Matériel fera l'objet d'une réparation aux frais exclusifs du Client, sur devis préalablement accepté.

Les Parties conviennent que le plafond de responsabilité du présent article n'est pas dérisoire et qu'il a été évalué par rapport à l'équilibre général de l'accord.

Article 23 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ – TRANSFERT DES RISQUES

TELEGRAFIK conserve l'entière propriété du Matériel jusqu'à complet paiement du prix, en principal et accessoires. Le transfert des risques du Matériel au Client prend effet à compter de la signature du bon de livraison.

La remise de traites, ou d'autres instruments créant une obligation de payer, ne libère le Client qu'après complet paiement en principal et accessoires. Tout Matériel livré sera considéré comme consigné en dépôt, le Client supportant seul l'intégralité des risques qu'il pourrait subir ou occasionner, pour quelque cause que ce soit.

En cas de mise en redressement ou liquidation judiciaire du Client, le Matériel non intégralement payé pourra être revendiqué par TELEGRAFIK en application des dispositions du code de commerce.

Article 24 – RESILIATION

En cas de manquement de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements, adressée par l'autre Partie, cette dernière pourra prononcer la résiliation de plein droit des présentes conditions générales et des services y étant afférents, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. La résiliation des services n'emporte pas résolution de la vente du Matériel. En revanche, la résolution de la vente du Matériel emporte résiliation de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des services de maintenance.

C – PRESTATIONS DE SERVICES

Article 25 - OBJET

Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et modalités du contrat de service et maintenance du Matériel effectué par TELEGRAFIK.

Article 26 - DUREE - ENTREE EN VIGUEUR

Dans le cas d'un contrat initial incluant le service de maintenance, il prend effet au jour de la signature du procès-verbal d'installation, pour une durée de 1 (un) an, et est renouvelable par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours. Dans le cas d'une souscription à une date ultérieure à la date de mise en service, il prend effet à la date de signature du devis, pour une durée de 1 (un) an, et est renouvelable par tacite reconduction et par périodes d'égale durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception 3 (trois) mois au moins avant le terme de la période en cours.

Article 27 - CONDITIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

La souscription au Contrat local de maintenance (via la signature de la proposition commerciale ou du devis intégrant cette prestation) implique obligatoirement que le Client mette à disposition un contact (ex : agent technique) auprès de TELEGRAFIK.

Obligations de TELEGRAFIK. TELEGRAFIK apporte au client un service de télémaintenance via un support mail et téléphonique de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés). La maintenance intégrée dans la proposition commerciale ou devis ne comprend pas des éventuelles interventions sur site (gérées par le Client directement ou proposées par TELEGRAFIK en sus sur devis).

Obligations du Client. Le Client s'engage à maintenir en bon état de fonctionnement l'ensemble du Matériel et les équipements connexes permettant le bon fonctionnement dudit Matériel (notamment, alimentation électrique, hygrométrie, température, poussières et vibrations).

Exclusion. Sont exclus du service de maintenance toutes difficultés et dommages en résultant causés du fait: d'éléments ou de pièces commandés par le Client à un tiers et qui auraient été intégrés ou ajoutés dans le Matériel par le Client ou par un tiers ; d'éléments ou de pièces ne faisant pas partie du Matériel mais se trouvant en relation/connexion/interopérabilité avec ce dernier ; du Matériel modifié ou détérioré par le Client ou par un tiers ; d'une intervention et plus généralement d'une utilisation du Matériel par le Client non conforme à la documentation ou/et aux préconisations de TELEGRAFIK. Toutes les interventions non couvertes seront facturées au tarif en vigueur pour les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de pièces détachées en cas de remplacement, sur devis préalablement accepté par le Client.

Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.

En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Pour toute anomalie nécessitant une intervention physique sur site, le Client sera en charge de cette prestation. Le Client pourra faire appel à TELEGRAFIK pour intervenir sur site sur devis. Dans le cas de la souscription d'un contrat de maintenance proposant des prestations additionnelles à celles décrites ci dessus, les conditions du Contrat de maintenance prévalent, et le Client bénéficie d'un service de maintenance renforcé.

VIII. CGV Otono-me CRT

PREAMBULE

Les présentes Conditions générales de fourniture du service ont pour objet de définir les modalités de fourniture du Pack Otono-me et des options. Le CRT fait appel pour ce service à la société TELEGRAFIK, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 795378629, dont le siège social est situé au 15 chemin de la crabe 31300 Toulouse, France (le « Prestataire »).

Le Prestataire est une société ayant développé une plateforme d'analyse de données de capteurs qui a pour objectif de protéger les personnes fragilisées vivant seules chez elles et d'informer leurs proches et aidants professionnels.

ARTICLE 1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissante :

● les présentes conditions générales de vente ;
● la proposition commerciale de TELEGRAFIK et ses annexes ;
● le cas échéant, le bon de commande signé par le Client, valant acceptation.

En cas de conflit d'interprétation entre ces documents, le document de rang supérieur prévaut.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

« Application » : Outil de veille mis à disposition des Proches autorisés
« Client professionnel » : Entité cliente du Prestataire et porteuse du dispositif CRT. Fournit un service global de maintien à domicile aux Bénéficiaires.
« Service » : Pack Otono-me et ses options retenues en fonction des besoins du Bénéficiaire et avec son accord
« Situation à risque » : Détection automatique par le logiciel d'intelligence artificielle développé par Telegrafik d'un comportement inhabituel par rapport aux habitudes de vie du Bénéficiaire.
« Matériel » : Capteurs composant les Packs et options
« Bénéficiaire » Personne physique bénéficiant du Service et/ou son représentant légal
« Proches » : Personnes de confiance du Réseau de solidarité qui seront contactées par le plateau en cas de suspicions de risques
« Prestataire » : Fournisseur du Service connecté de veille aux familles, prestataire du Client Professionnel

ARTICLE 3 - ENTREE EN VIGUEUR

Les présentes conditions générales entrent en vigueur au jour de la date de signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK, ou le cas échéant, à l'émission du bon de commande du Client. En cas de conflit entre ces deux dates, la date la plus ancienne sera prise en compte. Les conditions générales sont conclues pour une durée nécessaire à la réalisation de leur objet.

ARTICLE 4 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Toute commande du Matériel et des services par le Client et/ou signature par le Client de la proposition commerciale ou devis de TELEGRAFIK emporte adhésion de plein droit, et sans réserve, aux présentes conditions générales de vente, nonobstant toute stipulation contraire qui figurerait dans les conditions générales d'achat du Client, lesquelles sont inapplicables. À défaut d'acceptation préalable et écrite par TELEGRAFIK, toute condition contraire posée par le Client sera inopposable.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

5.1 Généralités du service

Les prestations décrites ci-dessous sont garanties en France métropolitaine.

Le Client Professionnel transmet les informations du Bénéficiaire du Service au Prestataire pour activer le Service.

Le Service est basé sur différents capteurs installés au domicile ou confiés au Bénéficiaire. Techniquement, les données de ces capteurs sont collectées par le fournisseur du Matériel (la société Withings pour le capteur de lit, la société Weenect pour le GPS, ainsi que la société Intervox pour les autres). Ces données sont ensuite transmises de manière sécurisée à la société Telegrafik qui en assure le traitement pour les besoins du Pack Otono-me.

En cas d'appui médaillon, de détection d'une situation anormale par l'actimétrie, ou de tout autre type d'alerte selon le Matériel installé, le Service adresse une alerte au plateau d'écoute.

5.2 Opération du service

Le Prestataire délivre un service 24h/24 et 7j/7 consistant en la détection de plusieurs types d'activités anormales (anomalies d'activité, détection de chute lourde, sortie de lit anormale, SOS GPS), en plus des appuis médaillons, selon le Pack Otono-me et les options installées. Le Prestataire exploite en permanence les données issues du Matériel installé chez le Bénéficiaire et ce, dès que leur installation est validée. Pour l'actimétrie, à l'issue d'une période d'un mois d'utilisation du Service par le Bénéficiaire, les données d'activité enregistrées et traitées permettent de définir des habitudes de vie. Une situation est définie comme anormale dès lors qu'il y a rupture ou retard important dans le comportement par rapport aux habitudes de vie du Bénéficiaire. Une alerte est alors envoyée au plateau d'assistance professionnel dans un délai pouvant être compris entre 30 minutes et plusieurs heures, étant entendu que le service d'Actimétrie ne détecte pas certains types d'anomalies d'activités. L'envoi d'une alerte, quelle qu'elle soit, au plateau donne lieu à un appel du plateau au Bénéficiaire via l'Interphonie (système Novo). Après contact avec le Bénéficiaire, il peut soit réaliser une levée de doute si le Bénéficiaire va bien, soit dans le cas contraire, faire appel dans l'ordre, au Réseau de proximité mentionné sur la Fiche de renseignements intégrée au contrat, puis à des services de secours. Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire ne répondrait pas à l'appel d'interphonie, le plateau prendra contact d'abord avec le Réseau de proximité, et en cas d'absence de réponse de celui-ci, avec les services de secours.

5.3 Accès au Service

Le Service connecté ne fonctionne pas en temps réel mais avec un décalage de 5 à 15 mn en fonction du Matériel.

L'accès au Service connecté peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du Service connecté. Le CRT informera le Bénéficiaire de toute interruption du service dans les meilleurs délais.

Le Prestataire procède à des sauvegardes régulières de ses données et programmes afin de prévenir tout risque d'endommagement ou de perte de ceux-ci en cas de dysfonctionnement de la plateforme logicielle.

5.4 Mise en œuvre du service de maintenance

Support téléphonique ou e-mail : TELEGRAFIK est joignable les jours ouvrés, de 9h à 18h. Le numéro de la Hot line est le 05 82 95 50 52, et l'adresse mail du support est support@telegrafik.eu.

En cas d'anomalie mineure, Le Fournisseur s'engage à recontacter l'établissement dans les 4j ouvrés, afin d'apporter une correction par téléphone. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal d'un mois.

En cas d'anomalie majeure et bloquante : Le Fournisseur s'engage à apporter à l'établissement dans les 2j ouvrés une correction dans le cadre de la télémaintenance. Si l'anomalie n'est pas résolue, le Fournisseur s'engage à proposer une correction dans un délai maximal de deux semaines.

Le Client pourra faire appel à TELEGRAFIK pour intervenir sur site sur devis.

5.5 Extranet

En parallèle, l'équipe du CRT a accès à un extranet qui permet de suivre le suivi d'activité du Bénéficiaire, les alertes, et les signaux faibles (signaux de fragilisation détectés par le système)

5.6 Application

Si le Matériel installé inclut l'actimétrie, le Service inclut l'accès à une application gratuite (Android, iOS et Web) qui permet aux Proches de connaitre le suivi d'activité et les alertes envoyées. Les données consultables sur cette application sont notamment le suivi de l'activité quotidienne, les temps de séjour dans les pièces du logement, les sorties du logement. Les Proches peuvent

également personnaliser des notifications sms et désactiver l'actimétrie s'ils séjournent chez le Bénéficiaire de manière ponctuelle, afin de ne pas fausser les données d'activité enregistrées au domicile.
L'application peut faire l'objet d'évolutions ou d'opérations de maintenance les rendant indisponibles pour une durée courte : les Proches se chargent de s'assurer qu'ils bénéficient toujours de la dernière mise à jour de l'Application.

ARTICLE 6 – MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL

6.1 Mise à disposition du Matériel – Transfert de responsabilité :

Le Matériel est installé chez le Bénéficiaire par le Prestataire accompagné d'un membre de l'équipe du CRT. Le Matériel reste la propriété de Telegrafik et est constitué des éléments indiqués dans le bon d'installation.

6.2 Conformité :

Il appartient au Bénéficiaire de vérifier le contenu dudit Matériel au moment de l'installation. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Bénéficiaire a signé le Procès-Verbal d'Installation.

6.3 Responsabilité sur le Matériel

Le Bénéficiaire est responsable de tout dommage du matériel issu d'une détérioration consécutive à une utilisation anormale du Matériel. Autant que possible, le Bénéficiaire veille à ne pas déclencher d'alarmes intempestives. Il reconnaît avoir été informé que tout manquement à ses obligations pourrait être de nature à limiter ou à empêcher l'exécution normale du Service et à exonérer le Client Professionnel ou le Prestataire de toute responsabilité consécutive.
En cas de sinistre ou de défaillance du service, le Bénéficiaire doit informer le Client Professionnel au plus tard dans les dix jours francs de la survenance de l'évènement.

6.4 Installation et maintenance

L'installation et les opérations de maintenance sur le Matériel sont réalisés par le Prestataire ou l'un de ses partenaires professionnels formés, en présence d'un membre de l'équipe du CRT.
La souscription au Service comprend la maintenance, i.e. le changement de pile, la refixation d'un capteur tombé, le changement éventuel d'un capteur. Il est de la responsabilité du CRT de réaliser une première vérification au domicile pour qualifier si l'opération de maintenance fait partie des prestations TELEGRAFIK (ex : un débranchement d'un objet connecté n'est pas une opération de maintenance gérée par TELEGRAFIK).
L'équipe du CRT est dégagée de toute responsabilité pour les opérations de maintenance qui ne font pas partie des prestations TELEGRAFIK. Pour cela, elle devra toutefois avoir bien validé avec l'équipe TELEGRAFIK son intervention (ex : rebranchement d'un capteur) et que celle-ci est effective (ex : confirmation par TELEGRAFIK que le capteur refonctionne suite au rebranchement).

6.5 Restitution du Matériel

En cas de résiliation, un rendez-vous sera pris afin que le Prestataire et le CRT viennent récupérer le Matériel.
Le Matériel ne devra en aucun cas être manipulé, enlevé par une personne extérieure. Le Service OTONO-ME sera désactivé une fois la désinstallation effectuée et validée par la signature d'un « Bon de désinstallation ».

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

Le Client Professionnel et son Prestataire seront déchargés de toute responsabilité si l'interruption des prestations ou leur dysfonctionnement sont dues à :
- Un manquement à toute ou partie des obligations détaillées aux présentes et mises à la charge du Bénéficiaire ;
- Toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une faute du Bénéficiaire ou d'un cas de force majeure ;
- Un déplacement non autorisé du transmetteur ou à un débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique ;
- Un usage du Matériel confié non conforme aux spécifications des présentes ou toute dégradation volontaire ;
- Une indisponibilité, non signalée préalablement, des Proches ou à leur refus d'intervenir suite à notre sollicitation ;
- Tout problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique.
-en cas de force majeure ou de cause étrangère de nature à empêcher raisonnablement l'exécution de la prestation

Sont également reconnus comme événement de force majeure :
-des dysfonctionnements consécutifs à la situation du Matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ; défaillance, panne, altération ou dégradation volontaire ou non des capteurs, extinction volontaire ou non de nature à en empêcher le fonctionnement
- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une Autorité ayant une incidence sur la prestation ;
- la défaillance du réseau internet ou du réseau de téléphonie mobile, ou des chaines d'informations mises en œuvre que celles-ci soient liées à une défaillance des fournisseurs d'accès, à une défaillance du matériel mis à disposition du Bénéficiaire ou à un quelconque des éléments situés entre ce matériel et les serveurs utilisés par le Prestataire pour la délivrance des Prestations fournies,
- La saturation, la défaillance ou la perturbation de la connexion permanente de la ligne téléphonique,
- La défaillance ou la perturbation, quel qu'en soit le motif, des installations électriques privatives d'alimentation ou de desserte du domicile du Bénéficiaire, ainsi qu'un dysfonctionnement des réseaux publics de distributions d'électricité
- Les variations du courant des lignes électriques ou téléphoniques, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique

Le Client Professionnel ou son Prestataire ne saurait être tenu responsable à quelque titre que ce soit en cas de :
- L'indisponibilité, le retard ou le refus d'intervenir des membres du réseau de solidarité ou services d'urgence et de secours
- conséquences d'instructions communiquées par le Bénéficiaire ou les membres du Réseau de solidarité suite à une alerte,
- La défaillance dans la transmission et l'affichage des données relatives au suivi d'activité du Bénéficiaire au moyen de l'application

Malgré toute l'expertise mobilisée par le Prestataire pour concevoir et maintenir son système intelligent, destiné à la délivrance du service OTONO-ME, compte tenu de l'objectif de ne générer qu'un minimum de fausses alertes, il est impossible de pouvoir déterminer et traiter avec certitude l'occurrence de toutes les anomalies d'activité. Dans le cas de non-détection d'une anomalie d'activité, la responsabilité du Prestataire ou de Le Client Professionnel ne pourra donc, en aucun cas, être mise en cause.
Ainsi le Client Professionnel et le Prestataire ne sont soumis à aucune obligation de résultat et aucune responsabilité ne saurait être engagée pour notamment :
- le cas de non-détection d'une anomalie d'activité pour des circonstances non exclusivement imputables au Client Professionnel ou le Prestataire
- les difficultés ou le temps d'accès au service OTONO-ME du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation par le Bénéficiaire,
- la suspension de l'accès au service OTONO-ME du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du service OTONO-ME,
- le contenu des informations transmises et traitées,
- les erreurs de manipulation et/ou d'interprétation,
- l'exploitation des données et/ou alertes produites par le service OTONO-ME par le Bénéficiaire,
- les détournements éventuels des identifiants, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Bénéficiaire.

Conformément à son obligation de moyens lié à la nature-même de la Prestation, le Client Professionnel et le Prestataire ne pourront être responsables à l'égard du Bénéficiaire qu'en cas de faute établie. La preuve de la faute incombe au Bénéficiaire.
Il est précisé que le protocole d'installation des capteurs au domicile d'un Bénéficiaire peut exiger à des fins de bon fonctionnement du service des systèmes de fixation aux murs de type vis et chevilles, ou adhésif double face : le Bénéficiaire reconnaît que la dépose des capteurs peut laisser des traces sur le mur, en fonction du support, comme un trou, ou un arrachement de la peinture ou du papier peint, et fait son affaire de la remise en état après dépose, le Client professionnel et le Prestataire ne pouvant être tenus responsables de ces conséquences des fixations inhérentes au processus d'installation.
Limitations. La responsabilité du Client Professionnel et de son Prestataire, si elle venait à être engagée, quelle qu'en soit la forme de l'action ou la cause, ne pourrait excéder tous préjudices confondus la somme perçue par elles au titre de la fourniture du Service au Bénéficiaire. Le Bénéficiaire renonce à tout recours contre le Prestataire et ses assureurs au-delà de ces montants.
Sont expressément exclus les dommages immatériels ou indirects, et les dommages non consécutifs tels que le préjudice moral.
Si le Bénéficiaire a une relation contractuelle avec un tiers sinistré, le Bénéficiaire garantit le Prestataire contre les conséquences financières de toute recherche en responsabilité par ce tiers au-delà des limites susmentionnées.
Le Bénéficiaire dispose d'un délai d'un an à compter du fait générateur d'une éventuelle recherche en responsabilité du Prestataire pour formuler par LRAR une réclamation. Au-delà de ce délai d'un an, la réclamation est irrecevable, y compris en cas d'appel en garantie.

Article 8 - CONDITIONS FINANCIERES

Les factures seront adressées à l'établissement signataire de la commande et selon le calendrier précisé aux conditions financières. Les factures de TELEGRAFIK sont payables à réception, sauf disposition contraire dans la proposition commerciale et sur la facture. Toute somme due et non payée dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date d'échéance, entraîne, après réclamation préalable et écrite de TELEGRAFIK, le paiement d'intérêts de retard sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur et ce, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture.
Pour les factures relatives aux prestations de services, et en cas de retard de paiement supérieur à 30 (trente) jours calendaires, TELEGRAFIK sera en droit de suspendre les services objets des factures impayées par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans les 15 (quinze) jours suivant l'envoi de la lettre notifiant la suspension des services, et si le Client n'a toujours pas procédé au paiement demandé, les présentes conditions générales et les services y étant associés pourront être résiliés de plein droit par TELEGRAFIK, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être demandés par TELEGRAFIK. En aucun cas le Client ne peut prendre motif d'une réclamation, quelle qu'en soit la nature, pour différer, en tout ou partie, le règlement du prix, ou pour opérer une compensation. Les factures adressées à l'État, aux collectivités locales ou/et à leurs établissements publics, sont payables suivant les modalités

prévues par le Code des marchés publics, y compris dans ses dispositions relatives aux intérêts moratoires, dus de plein droit, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure, dans le cas de défaut de paiement dans le délai fixé.
Revalorisation annuelle des prestations : La revalorisation des tarifs de prestations liées à des redevances annuelles est effectuée suivant la formule : P1 = P0 x S1 /S0
- P1 désigne le prix révisé pour la nouvelle année
- P0 désigne le prix en vigueur à la date de révision
- S1 désigne le dernier indice SYNTEC publié précédant l'application de la révision
- S0 désigne le dernier l'indice SYNTEC connu à la date de signature des présentes.

Toutefois, la révision tarifaire ne pourra en aucun cas entraîner une baisse du prix de la prestation par rapport au tarif en vigueur lors de la période précédente.

Article 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Chaque Partie s'engage à traiter les données à caractère personnel, telles que définies dans le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, en ce compris (i) le RGPD, (ii) les dispositions législatives et réglementaires françaises relatives aux traitements des données à caractère personnel notamment celles découlant de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (iii) la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, du 12 juillet 2002.

A cet égard, il est précisé que Telegrafik agit en qualité de :

- sous-traitant du Client en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel transmises par le Client aux fins de fourniture des Services. Dans ce cadre, ces données sont traitées conformément aux instructions du Client dans le cadre de l'annexe RGPD du Contrat.

- responsable de traitement pour les traitements des données à caractère personnel des salariés du Client en charge de la gestion du Contrat. Dans ce cadre, les modalités de traitement mises en œuvre par Telegrafik sont décrites sur demande du Client et que le Client s'engage à communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées afin de les tenir informer de ces modalités de traitement.

Il est précisé que :
- la Plateforme Telegrafik est hébergée chez BtBlue, hébergeur de données de santé français,
- les données recueillies dans le cadre du présent contrat sont anonymisées 6 mois après la fin du service pour chaque Bénéficiaire, ou plus tôt sur demande.

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Article 10 - FORCE MAJEURE

Les cas de force majeure sont définis conformément à la jurisprudence française. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront totalement ou partiellement l'exécution des obligations des Parties définies aux présentes conditions générales. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à 2 (deux) mois ouvrés, les Parties pourront procéder à la résolution des présentes conditions générales par une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, sauf accord contraire des Parties.

Article 11 - PERSONNEL

TELEGRAFIK conserve, en toute circonstance, sa qualité d'employeur de son personnel intervenant dans l'établissement du Client, dans le cadre de l'exécution de la mise en service ou de la maintenance. Le personnel de TELEGRAFIK restera donc, en toutes circonstances, sous son contrôle administratif et hiérarchique. TELEGRAFIK assure, en conséquence, la gestion administrative comptable, sociale, la discipline et la sécurité de ses salariés intervenants dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

Article 12 - DOCUMENTATION

TELEGRAFIK concède au Client un droit d'utilisation non exclusif et non cessible sur la documentation du Service (notamment, les supports de formation ou encore toute documentation associée au Matériel) remise au Client, pour la durée de protection légale des droits d'auteur, pour le monde entier et pour les seuls besoins d'utilisation du Matériel.

Article 13 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à une confidentialité totale quant aux dispositions des présentes conditions générales.

Article 14 - AUTORISATIONS LEGALES

Les Parties s'engagent à obtenir les autorisations légales, réglementaires et administratives nécessaires à l'application des présentes conditions générales.

Article 15 - BONNE FOI

Les Parties conviennent de collaborer et d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi, afin que TELEGRAFIK puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions.

Article 16 - INTEGRALITE

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties quant à leur objet. Les présentes conditions générales ne pourront être modifiées que par la voie d'un avenant signé par les parties.

Article 17 - NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée et d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 18 - DROIT APPLICABLE

Les conditions générales sont régies par la législation française, quels que soient le lieu de signature de la commande, de livraison, ou d'utilisation.

Article 19 - TRIBUNAL

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une conciliation amiable, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes de Toulouse nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 20 – ASSURANCES

Le Prestataire et le Client Professionnel déclarent avoir souscrit une police d'assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de leurs Bénéficiaires.
De son côté, le Bénéficiaire déclare avoir souscrit une police d'assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile en cas de casse ou détérioration du Matériel.

ARTICLE 21 – DIVERS

Le présent contrat a un caractère « intuitu personae », il bénéficie au Bénéficiaire nommément désigné dans le présent Bon d'installation.
Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la législation française et interprétées selon les lois et la jurisprudence française.
Dans le cas de désaccord sur les termes du contrat, les parties s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable.
En cas de litige éventuel, et après l'échec de toute tentative d'accord amiable, compétence expresse est attribuée aux Tribunaux de Toulouse.