

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SERVICES PROFESSIONNELS

appelé aussi annexe «S» — version du 1<sup>er</sup> septembre 2007

Réf. : NMEL.CGV.Services.01092007

## 1 — Formation — contenu du contrat — moyens

1.1 Le simple fait de procéder à la conception, la livraison ou la fourniture de services vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente par le CLIENT.

1.2 Le contrat commercial se compose des documents indiqués ci-dessous dans l'ordre de priorité :

— Les conditions particulières qui sont annexées au présent document, ou bien un devis numéroté et daté faisant référence aux présentes.

— Les présentes Conditions Générales de Vente.

1.3 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON s'engage uniquement sur la fourniture au CLIENT de moyens (délégation de personnel sous forme d'assistance technique). Cet engagement est rappelé dans les Conditions Particulières.

## 2 — Conformité

NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON s'engage à fournir les services commandés selon les critères du contrat, par des personnes ayant le niveau de compétences suffisant, étant de bonne moralité, et ayant une présentation décente.

## 3 — Coordination des travaux

NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON et le CLIENT désigneront chacun une personne qui sera le point de contact entre eux, qui collectera les informations nécessaires à la bonne exécution du contrat, et qui représentera chaque partie pendant toute la durée du contrat. Dans le cadre d'un contrat de délégation de personnel (assistance technique), le CLIENT est seul responsable de la bonne exécution du contrat et du bon emploi du(des) intervenant (s) de NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON.

## 4 — Confidentialité

Ce contrat et son contenu, ainsi que toute information apprise durant la prestation, sont confidentiels aux parties contractantes. Les documents remis à NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON, tant par le CLIENT que par des tiers, nécessaires à l'exécution du contrat, ne devront pas être copiés ou divulgués à l'extérieur des entreprises de NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON et du CLIENT par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation expresse du propriétaire de l'information. Toutefois, NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne peut être tenu responsable de la divulgation de renseignements qui seraient du domaine public ou s'ils sont obtenus par d'autres sources.

## 5 — Propriété industrielle

5.1 Tous les outillages, modèles, matériels, plans, spécifications et autres éléments fournis par le CLIENT, ou des tiers dans le cadre de ce contrat, demeureront à tout moment la propriété de la partie qui a fourni ces éléments.

5.2 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne fera pas d'offre et ne fournira pas à des tiers de pièces réalisées avec des outillages et matériels du CLIENT, ou à partir des documents, programmes informatiques, modèles, plans, spécifications ou des données conceptuelles du CLIENT, sans l'accord préalable de celui-ci.



Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car migrants et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

Agence conseil en image  
et systèmes informatiques  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
[www.nausicamedia.fr](http://www.nausicamedia.fr)  
[contact@nausicamedia.fr](mailto:contact@nausicamedia.fr)  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215

5.3 Tous les documents produits par NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON dans le cadre de ce contrat, qu'ils soient sous forme papier, ou lisible par une machine, y compris les programmes informatiques, deviennent la propriété unique du CLIENT dès leur conception, hors accord avec le CLIENT.

5.4 Les parties ne pourront pas utiliser le nom ou les marques déposées des parties de façon directe ou indirecte, sans l'autorisation de la partie concernée.

## 6 — Assurance

6.1 Les parties s'assureront contre tout dommage direct ou indirect causé par la partie ou ses employés et représentants.

6.2 De plus, NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON assurera ses employés et représentants contre les risques inhérents à leur mission, notamment assurance rapatriement et assurance maladie pour les missions hors de France.

## 7 — Détails des services proposés

### 7.1 Services de Maintenance

7.1.1 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON assure la maintenance de l'ensemble de votre parc informatique (ordinateurs et périphériques sans coût supplémentaire). NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON vous conseille aussi pour tout achat touchant à ce parc. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON est Apple Certified Technical Coordinator et Apple Certified System Administrator, la plus haute certification d'Apple. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne peut être tenu responsable d'une intervention faite sur du matériel non Apple ou sur du matériel acquis sans ses conseils. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON pourra vous aider et vous orienter pour faire réparer ce périphérique. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON est spécialiste de l'installation, la mise à jour, la migration et la configuration du système d'exploitation Mac OS X et de la version serveur Mac OS X Server, ainsi que de certaines applications grand public ou professionnelles fournies ou vendues par Apple. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne répare pas le matériel, mais peut vous orienter vers un AppleCenter certifié dans la réparation du matériel. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON peut intervenir sur votre ordinateur pour ajouter ou changer des composants simples comme la mémoire vive, mais en aucun cas n'est autorisée à intervenir sur la carte mère.

7.1.2 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON assure la maintenance par courrier électronique. Si vous n'avez pas accès à Internet, ou encore si votre problème demande une réponse immédiate, vous pouvez nous téléphoner. Toute demande de conseil, qu'elle soit faite par courriel ou téléphone, est illimitée et incluse dans tous les forfaits annuels. Il existe aussi une tarification si vous souhaitez accéder à ces services et que vous n'avez souscrit aucun Service Professionnel.

7.1.3 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON propose des visites mensuelles dans certains contrats de maintenance (services professionnels 2, 3 et 4). Les visites mensuelles sont facultatives. Les visites mensuelles ne sont pas cumulables. Les problèmes qui peuvent être réglés par téléphone ou via iChat le sont de cette manière. Les interventions mensuelles ne peuvent excéder deux heures. Le tarif au détail «abonné» vous sera appliqué au-delà de ces deux heures. Le tarif au détail «abonné» est le tarif appliqué au CLIENT ayant souscrit un service professionnel dont la demande n'entre pas dans le cadre de son service professionnel. Le tarif au détail «abonné» est un tarif comprenant une remise de 30% à 50%. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON décide seule du montant de cette remise.

7.1.4 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON exécute des interventions à distance sur vos serveurs. Notamment toutes les mises à jour de sécurité et mises à jour système et d'autres opérations de maintenance. Ces interventions sont au plus souvent mensuelles. Mais, bien souvent, elles sont plus fréquentes. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne communique pas systématiquement sur ces interventions.



Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car mendians et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

Agence conseil en image  
et systèmes informatiques  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
[www.nausicamedia.fr](http://www.nausicamedia.fr)  
[contact@nausicamedia.fr](mailto:contact@nausicamedia.fr)  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215

7.1.5 Les interventions dans les locaux de NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ou chez le CLIENT sont réalisables en trois jours ouvrés. Les interventions prioritaires sont réalisables en un jour ouvré. Dans le cadre d'un contrat de maintenance, vous bénéficiez d'intervention en trois jours ouvrés. Pour une intervention prioritaire en un jour ouvré, le CLIENT s'acquittera de la différence financière entre l'intervention normale et l'intervention prioritaire. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON peut aussi intervenir de manière très prioritaire sous deux heures. Cette intervention «très» prioritaire est à négocier au préalable entre NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON et le CLIENT.

7.1.6 Les Services Professionnels de NausicaMedia comprennent différents services. Les Services Professionnels 1, 2, 3 et 4 comprennent une installation du ou des postes client au tarif «abonné» (remise de 50%) et le suivi des incidents pour ces mêmes postes clients. Les Services Professionnels 2, 3 et 4 comportent un coût pour la maintenance du serveur et un autre pour chaque poste client. Le Service Professionnel 2, spécialement créé pour les TPE, comprend seulement les services élémentaires pour serveur, ce qui veut dire l'installation et la configuration du serveur, la configuration DNS, le paramétrage des utilisateurs ainsi que leur connexion sécurisée. Enfin, il comprend la protection du réseau local vis-à-vis de l'extérieur et des menaces de piratages informatiques grâce à des règles NAT (Network Address Translation) par exemple. Si votre réseau comprend des données sensibles ou si vous désirez héberger en interne des services tels que le streaming vidéo, les courriers électroniques, des pages web, il vous faut opter pour les Services Professionnels 3 ou 4.

7.1.7 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON est aussi spécialiste et partenaire ASTARO, une des marques leader dans les pare-feu. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON est Astaro Certified Engineer. Cette prestation n'entre pas dans les Services Professionnels.

7.1.8 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON propose des services Internet. Ceux-ci regroupent de l'hébergement de site Web, un service de courrier électronique sécurisé, un service de messagerie instantanée, audio et vidéo-conférence, un service de weblog, un service de téléchargement via WebDav, un service de sauvegarde externalisée sur les serveurs de NausicaMedia.

7.1.9 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON assure une maintenance des sites Web qu'elle héberge ainsi que des différents services Internet. La maintenance des sites Web se fait une fois par mois. Au CLIENT de s'assurer de rassembler la documentation nécessaire pour faire la mise à jour. La maintenance des sites Web ne saurait se faire plus d'une fois par mois, sauf cas exceptionnel, et accord signé entre le CLIENT et NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON. Cette mise à jour mensuelle peut comporter autant de textes et de documents en pièce jointe que le CLIENT le désire. Cependant, elle ne saurait en aucun cas inclure un changement de la structure du site ou comprendre des ajouts ou des modifications multimédias. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON peut mettre à la disposition du CLIENT, un accès à distance de manière à ce que le CLIENT puisse intervenir directement sur son site Web. Le CLIENT est alors totalement responsable de son intervention. NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne pourra être tenu responsable des erreurs du CLIENT. Les corrections à apporter suite à des erreurs du CLIENT seront intégralement aux frais du CLIENT.

7.2 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON ne saurait être tenue responsable d'un défaut de service dû à des prestataires de service (EDF, fournisseur internet, etc.).

7.2.1 NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON garantit un seuil minimum de disponibilités de ses services de 97% par an.

## 8 — Non-concurrence

8.1 Le CLIENT s'interdit de proposer aux employés et sous-traitants de NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON — EMMANUEL LAUHON un emploi ou une mission de services que ce soit :

- Directement
- Indirectement par le biais de filiales ou représentants
- Par l'intermédiaire de toute autre entreprise

Et ce, pendant un an après la fin du présent contrat. Le CLIENT s'engage à verser à NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON — EMMANUEL LAUHON une indemnité de 45000 euros au cas où il passerait outre cette interdiction.

8.2 Dans l'hypothèse où le CLIENT est une entreprise opérante dans plusieurs pays, la limite géographique de cette clause est limitée au continent géographique concerné.



Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car mendians et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

Agence conseil en image  
et systèmes informatiques  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
[www.nausicamedia.fr](http://www.nausicamedia.fr)  
[contact@nausicamedia.fr](mailto:contact@nausicamedia.fr)  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215

## 9 — Résiliation et Force majeure

9.1 Les parties peuvent résilier cet accord sous le respect d'un préavis d'un mois et par notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception. Le préavis stipulé dans les conditions particulières prime celui-ci.

9.2 Dans l'hypothèse d'un événement de force majeure, comprenant :

- Incendie, tremblement de terre, inondations, épidémies, phénomènes naturels imprévisibles
- Guerre, désordre social, mouvements sociaux chez le CLIENT.
- Décision de l'autorité publique, légale ou illégale.

Ce contrat sera immédiatement résilié sous réserve de notification écrite. Des grèves dans les transports en commun, même sévères et de quelque durée qu'elles soient, ne seront pas un motif de résiliation du contrat. Dans ce cas, le CLIENT paiera NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON pour les produits et services fournis jusqu'à la date de notification.

## 10 — Emploi

Ce contrat est commercial par nature, et n'est en rien un contrat de travail tel que défini par la loi.

## 11 — Modifications

Toute modification à ce contrat se fera par accord écrit entre les parties.

## 12 — Impôts et Taxes

NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON et le CLIENT s'engagent à payer tout impôt et taxe dus en raison de ce contrat et qui leur revient respectivement.

## 13 — Calendrier des travaux — horaires de travail — absences

13.1 Un calendrier des travaux sera déterminé par accord mutuel, et ne pourra être modifié que par accord écrit mutuel.

13.2 Le temps passé pour se rendre et revenir du lieu d'exécution du contrat ne sera pas facturé par NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON.

13.3 Le travail quotidien s'effectue sur une base approximative de 7 heures et sur une plage horaire située entre 08 heures 30 et 19 heures 00. Cette durée sera adaptée en fonction des horaires pratiqués chez le CLIENT, mais correspondra à un effort de 35 heures de travail sur la semaine, conformément à la Loi du travail. Toute heure de travail supplémentaire au-delà des 35 heures sera facturée au CLIENT sur la base du tarif journalier indiqué dans les Conditions Particulières majorée de 50 %. Cette majoration sera revue au début de chaque année calendaire.

13.4 En dehors des horaires décrits ci-dessus, une majoration de 50 % sera appliquée, calculée sur la base du tarif journalier de travail. Cette majoration est également applicable pour toute prestation effectuée les samedis et dimanches. En cas de travail un jour férié, il sera facturé une majoration de 50 %. Toutes autres conditions stipulées dans les conditions particulières priment celles-ci.

13.5 Sauf accord préalable, les samedis, dimanches et jours fériés du lieu d'exécution du contrat ne seront ni travaillés ni payés. Les jours fériés en France seront travaillés si ce jour n'est pas férié dans le pays ou lieu d'exécution du contrat.

13.6 Les absences prévisibles pour congés et formation seront transmises au CLIENT au plus tard un mois avant le début d'absence pour un contrat ayant démarré depuis plus de trois mois, et deux semaines avant le début d'absence pour les autres contrats.

13.7 Les absences imprévisibles pour cas de force majeure, maladie ou autres ne constituent pas une cause de rupture de contrat.



Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car mendians et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

Agence conseil en image  
et systèmes informatiques  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
[www.nausicamedia.fr](http://www.nausicamedia.fr)  
[contact@nausicamedia.fr](mailto:contact@nausicamedia.fr)  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215

Dans l'hypothèse où l'exécution du contrat est hors de France, les employés et représentants se conformeront aux lois et coutumes du pays d'exécution, notamment en matière de droit du travail, dans la mesure où ces lois et coutumes sont opposables aux étrangers dans ce pays, et ne changent pas les termes de ce contrat.

#### 15. Tarification — règlement — pénalités

Le tarif de la prestation est énoncé dans les Conditions Particulières, et peut être révisé :

— À chaque affectation de l'intervenant sur un nouveau projet : si le CLIENT définit des objectifs plus difficiles (tâches plus complexes) ou des responsabilités plus élevées, NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON se réserve le droit d'augmenter le tarif de sa prestation ; si le CLIENT décide de donner à l'intervenant de NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON des tâches moins qualifiantes, le tarif reste inchangé.

- En fonction de l'indice SYNTEC
- À chaque date anniversaire du contrat

L'unité de facturation ne sera pas inférieure à la demi-journée. Les règlements seront effectués par chèque bancaire ou virement à réception de facture. En cas de manquement à cette clause et sous réserve de conditions particulières, NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON se réserve le droit de signifier au CLIENT l'arrêt de la prestation par lettre recommandée avec Accusé Réception.

Pour les missions exécutées en France, et conformément aux dispositions de la loi 92-1442 du 31 décembre 1992, il est précisé que le dépassement de la date limite de règlement précisé dans les conditions particulières pourrait, après envoi d'une mise en demeure, entraîner une pénalité mensuelle égale à 1,3% de montant hors taxes facturé. Tous les frais de procédures et d'honoraires que NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON aura eus à exposer au vu du recouvrement de ses factures seront à la charge du CLIENT.

Lorsque le crédit du CLIENT se détériore, NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON se réserve le droit, même après début d'exécution d'une prestation, d'exiger du CLIENT les garanties jugées convenables en vue de la bonne exécution des engagements pris. Le refus d'y satisfaire donne droit À NAUSICAMEDIA — EMMANUEL LAUHON d'annuler tout ou partie de la prestation.

#### 16. Frais de déplacement

Le remboursement de frais de déplacement ayant fait l'objet d'un accord avec le CLIENT se fera soit sur les bases suivantes et sur justificatifs :

- Transport aérien sur la base de billets en classe économique les moins chers (exemple : tarifs APEX, PEX, VACANCES...)
- Frais de transports au sol tels que : train, taxi, voiture louée y compris frais de péage et de stationnement
- Frais d'hôtel et de petit-déjeuner équivalent en qualité à la catégorie \*\*NN française, de préférence sur recommandation de l'acheteur afin de bénéficier de tarifs préférentiels
- Frais de blanchisserie pour des séjours ininterrompus de plus de 15 jours
- Frais de téléphone et de télécopie à caractère professionnel lorsqu'il n'est pas possible de le faire sur le lieu de travail, soit par une prise en charge directe par le CLIENT.
- Frais d'utilisation de véhicules si l'utilisation du transport en commun n'est pas possible en raison de l'éloignement du CLIENT.

Le remboursement des frais de mission occasionnés par les prestations effectuées dans le cadre du contrat n'ayant pas fait l'objet d'un accord préalable avec le CLIENT seront remboursés par le CLIENT, sur la base des frais réellement engagés ou sur la base de standards éventuellement fournis par le CLIENT.



Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car mendians et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

Agence conseil en image  
et systèmes informatiques  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
[www.nausicamedia.fr](http://www.nausicamedia.fr)  
[contact@nausicamedia.fr](mailto:contact@nausicamedia.fr)  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215

17. Loi applicable

17.1 Le présent contrat sera soumis au droit français et tout différend en résultant ressortira de la compétence du Tribunal de Commerce de Lyon, le Vendeur pouvant cependant saisir toute juridiction compétente du pays du CLIENT si ce dernier est établi à l'étranger.

17.2 L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationaux signée à Vienne en 1980 est exclue.



**NAUSICAMEDIA**  
Concept - Design - Technologie

Cet homme ici présent  
n'est qu'un malheureux naufragé  
À nous de l'accueillir,  
car mendians et étrangers  
Viennent toujours de Zeus.

**Agence conseil en image  
et systèmes informatiques**  
70, boulevard Saint Michel  
75006 Paris  
33-(0)1-4354 2326  
**www.nausicamedia.fr**  
**contact@nausicamedia.fr**  
Siret. 441 749 215 00014  
A.P.E. 721Z  
TVA FR 95 44 17 49 215