

## **Préambule**

La société FASTMAG (dénommée le « Prestataire » dans les Conditions Générales) commercialise un service d'accès à distance à ses Progiciels (dit en mode « SaaS ») incluant les Services hébergés et propose également à ses clients des prestations telles que :

- la revente de matériels ;
- la réalisation de services associés aux Progiciels, tels que le paramétrage et la formation.

## **1. Objet**

Les présentes Conditions Particulières décrivent certains Services, en complément des Conditions Générales et encadrent les droits et obligations afférant auxdits Services.

## **2. Définitions**

« **Support** » : désigne l'assistance du Prestataire à l'Utilisateur des Services SaaS, en vue d'apporter une assistance à l'Utilisation ou une Correction à une Anomalie, selon les horaires définis dans le Contrat

## **3. Conditions relatives aux Services SaaS**

### **3.1. Mise à Disposition**

Sauf dispositions contraires énoncées dans la Proposition Commerciale, FASTMAG procède aux prestations prévues permettant d'ouvrir l'accès au Service SaaS et informe le Client par tout moyen de la Mise à Disposition. Toute Utilisation du Progiciel Mis à Disposition vaut validation de la réalisation desdites prestations nécessaires à la Mise à disposition. A compter de la Mise à Disposition, le Client dispose d'un délai de 30 (trente) jours pour (i) s'assurer de leur conformité au Contrat et à la Documentation et (ii) pour faire valoir à FASTMAG, par écrit, toute Anomalie. Dans ce dernier cas, FASTMAG s'efforcera d'apporter aux Anomalies du Progiciel une Correction dans un délai raisonnable. La réception est réputée acquise de manière tacite en l'absence de réserves émises par le Client dans le délai de trente (30) jours précités.

### **3.2. Droit d'accès aux Services SaaS**

Sauf mention contraire de la Proposition Commerciale, le Progiciel est installé sur le Matériel hébergé auquel le Client accède à distance. Le Client Utilisera les Services SaaS conformément aux instructions et politiques raisonnables établies périodiquement par FASTMAG et communiquées au Client. FASTMAG concède au Client, pour la durée du Contrat, et sous réserve du paiement des redevances correspondantes, le droit d'Utilisation du Progiciel. Les droits concédés sont personnels, non exclusifs, non cessibles et non transférables. Le Client utilisera les services exclusivement pour les besoins de sa gestion interne, dans la limite des droits concédés au Client au titre du Contrat. Toute autre utilisation, et notamment toute mise à disposition à des tiers, y compris à titre gratuit, est strictement interdite. FASTMAG se réserve la faculté d'assortir le Progiciel d'un dispositif technique susceptible d'empêcher tout usage du Progiciel non expressément autorisé au titre

du Contrat.

### **3.3. Modalités d'accès aux Services SaaS**

L'Utilisateur pourra se connecter, personnellement et à tout moment au Progiciel à l'exception des Plages de Maintenance, à partir du Matériel du Client, en utilisant ses Identifiants.

Le Client veillera à ce que les Utilisateurs satisfassent aux conditions d'Utilisation applicables. FASTMAG se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services SaaS si FASTMAG estime raisonnablement que ledit Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'Utilisation applicables ou Utilise les Services SaaS d'une façon inappropriée. FASTMAG n'a toutefois aucune obligation de procéder à une vérification systématique des conditions d'Utilisation des Services SaaS par les Utilisateurs.

Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des Identifiants, de manière à éviter toute intrusion de tiers sur le Matériel hébergé. Le Client accepte de se conformer (et se porte fort d'assurer la conformité des Utilisateurs) aux règles d'administration, de sécurité et de confidentialité suivantes :

- il est interdit de se connecter sous une fausse identité ou avec le compte d'un tiers ;
- il est interdit de créer des comptes d'utilisateurs par des moyens automatisés, sous des prétextes fallacieux ou par des moyens frauduleux ;
- il est interdit d'effectuer des modifications, des adaptations, des traductions ou de l'ingénierie inverse sur une partie quelconque du Progiciel
- le Client est tenu de notifier à FASTMAG sans délai de toute violation du système de sécurité des Services SaaS, y compris, sans s'y limiter, en cas d'utilisation non autorisée de ses Identifiants ;
- le Client est seul responsable de la garde de ses Identifiants et s'engage à ce qu'aucune personne non autorisée n'ait accès aux Services SaaS ;
- le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel ;
- le Client s'engage à ne pas utiliser les Services SaaS à des fins non prévues au Contrat ou à des fins illégales ;
- le Client s'engage à ne pas participer à des activités susceptibles d'interférer avec les Services SaaS ou les serveurs ou réseaux connectés aux Services SaaS, ou de les interrompre.

Le Client maintiendra le Matériel en conformité avec les prérequis communiqués périodiquement par FASTMAG (et disponibles sur demande) afin que FASTMAG puisse fournir les Services SaaS, étant précisé que les Mises à jour et Versions peuvent modifier les prérequis à respecter.

Toute modification du Matériel à partir duquel le Client accède au Progiciel ou utilisé par le Client en interaction avec le Progiciel est effectuée sous la responsabilité du Client, notamment en termes de compatibilité. Il est informé que toute modification peut le priver

d'accès ou détériorer les conditions d'accès aux Services SaaS ou d'Utilisation. Le Client peut demander à FASTMAG toute information utile relative à la compatibilité, et ce dernier est tenu de lui répondre dans un délai raisonnable.

### **3.4. Qualité générale des Services SaaS**

FASTMAG réalisera tous les efforts raisonnables pour assurer une disponibilité des Services SaaS au Client. Un Service « premium » peut être proposé au Client en option et en cas de souscription à ce Service, FASTMAG s'engage à respecter les niveaux de services prévus.

FASTMAG ne saurait être tenue pour responsable de la fiabilité, ni de la disponibilité des lignes de communication utilisées par le Client pour accéder aux Services SaaS. Le Client est informé de la nécessité de disposer de lignes de télécommunication fiables pour accéder aux Services SaaS. FASTMAG rappelle et le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet. Le Client choisit seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. FASTMAG n'est pas responsable des choix d'opérateur et FAI, ni des interruptions, vitesses d'accès depuis le Matériel et défaillances du réseau. En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels FASTMAG n'a pas de maîtrise, la responsabilité de FASTMAG est limitée au seul fonctionnement des Services SaaS dans les conditions exposées dans le Contrat. De même, le Client assume la responsabilité de la sécurité du Matériel et notamment la mise en place de mesures techniques (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection du Matériel.

FASTMAG s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Matériel hébergé permettant l'accès et l'Utilisation des fonctionnalités du Progiciel.

Toutefois, FASTMAG se réserve le droit de restreindre totalement ou partiellement l'accès aux Services SaaS pendant la Plage de Maintenance planifiée de 22h à 9h, et en cas de Maintenance d'urgence décrite ci-après, afin d'assurer – ou de faire assurer – la maintenance du Matériel hébergé ou du Progiciel, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque réparation. Dans la mesure du possible, FASTMAG s'efforcera de ne pas rendre indisponible les Services SaaS pendant un temps excessif. FASTMAG pourra de surcroît effectuer une Maintenance d'urgence interrompant temporairement l'exploitation afin de Corriger des Anomalies et prévenir des atteintes aux Services SaaS imminentes. Cette Maintenance d'urgence peut notamment résulter d'une constatation d'une faille de sécurité de nature à compromettre la sécurité des Services SaaS et les Données Client. FASTMAG s'engage à en informer le Client lorsque c'est possible afin qu'il puisse

autant que faire se peut prendre ses dispositions pour éviter ou minimiser toute perturbation de son activité.

FASTMAG peut interdire l'accès aux fonctionnalités du Progiciel et l'Utilisation ou supprimer un contenu dans les cas suivants, sans préavis, sous réserve d'en informer à bref délai le Client par tout moyen :

atteinte, ou menace à l'atteinte, à la sécurité ou l'intégrité de tout ou partie de la plateforme (faille de sécurité détectée, intrusion, corruption des données, virus, malware...), demande de suspension ou de restriction ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire ou par mise en demeure d'un tiers, décision d'une autorité judiciaire ou notification répondant aux critères de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), présence de contenus manifestement illicites au sens de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

Ces actions ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement de la part de FASTMAG et le Client reste redevable de l'intégralité du montant des redevances. Il est précisé que toute période d'interruption dans ce cadre fait intégralement partie de la Plage de Maintenance.

### **3.5. Conditions de Support et Maintenance**

#### **3.5.1. Périmètre**

- a) une assistance à l'Utilisation du Progiciel (à l'exception du Progiciel FASTMAG Copilot) et à l'exécution des opérations d'entretien courant de celui-ci qui incombent au Client, ces dernières étant précisées dans le manuel utilisateur mis à la disposition du Client sur le site internet de FASTMAG. FASTMAG s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de répondre aux sollicitations du Client en lui fournissant les informations sur les procédures à suivre, étant précisé que le Client doit avoir préalablement fait toute diligence pour trouver la réponse dans la Documentation et que cette assistance ne se substitue pas à la formation nécessaire à la bonne Utilisation du Progiciel ; au-delà d'une durée de 15 minutes d'assistance, FASTMAG pourra inviter le Client à se reporter à la Documentation ou lui conseiller une formation complémentaire.
- b) la Correction des Anomalies, uniquement si cette Anomalie est reproductible, y compris et au besoin par la fourniture d'une solution de contournement.

Les services de Support « Correctif » sont assurés par FASTMAG pendant les Heures ouvrées.

Afin d'optimiser l'efficacité du Support Correctif, le Client s'oblige à préparer au mieux toute Demande d'intervention et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider FASTMAG dans le diagnostic (documentation, matériel, logiciel...) et communiquer à l'appui de sa Demande

d'intervention, i) les copies d'écran ou autres éléments justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis, ainsi iv) les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre à FASTMAG de préparer son intervention.

Avant toute Demande d'intervention, le Client s'assurera dans la mesure du possible que le dysfonctionnement ne se situe pas sur le Matériel et tout équipement sous sa responsabilité.

- c) la fourniture des nouvelles Versions et/ou Mises à jour du Progiciel, étant rappelé que seule la dernière Mise à jour de la dernière Versions est maintenue.

Concernant la mise en conformité du Progiciel avec les nouvelles législations ou réglementations impératives en France, elles peuvent être incluses dans une Version si elles ne nécessitent pas le développement d'un nouveau module ou ne demandent pas la mise en œuvre d'une nouvelle technologie ou ne nécessitent pas une refonte importante des fonctionnalités. FASTMAG s'efforcera de prendre en compte les évolutions réglementaires et/ou législatives impératives dans des délais compatibles avec l'entrée en vigueur de ces évolutions.

En tout état de cause, le Support ne comprend pas la prise en charge par FASTMAG de Services de modifications ou d'adaptation ou d'évolution des Livrables liés à l'environnement ou aux besoins propres du Client (paramétrages, interfaces, développement spécifiques). Ces Services pourront faire l'objet d'une demande du Client qui donnera lieu à une nouvelle Proposition Commerciale.

- d) la mise à jour de la Documentation en ligne.

#### **3.5.2. Moyens et outils**

Une Demande d'Intervention peut être réalisée :

- a) par téléphone à la « hotline » FASTMAG, au numéro suivant 01 83 64 20 00, aux horaires suivants (France métropolitaine) hors jours fériés :
- lundi au jeudi : de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00
  - vendredi : de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
  - samedi et dimanche : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00

Dans ce cas, le ticket correspondant sera enregistré sur l'outil de ticketing par les équipes de FASTMAG.

- b) par utilisation d'un outil de ticketing accessible depuis les Progiciels, point d'entrée qui assure l'accueil, la notification, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des Demandes d'Intervention du Client, accessible 24h sur 24, 7 jours sur 7, hors Plage de Maintenance.

Une Demande d'intervention reçoit un

numéro d'identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de la Demande d'Intervention.

L'outil de ticketing permet la réalisation des services suivants :

- Identification de l'Utilisateur, identification du Client
- Qualifier la nature de sa demande
- Classifier l'Anomalie selon son niveau
- de sévérité
- Transmettre la Demande au service compétent
- Informer le Client de l'état d'avancement de la Demande
- Assister le Client à distance
- Assurer le traitement de la Demande et sa traçabilité jusqu'à sa clôture

Le Client fournira à FASTMAG toutes les informations requises par FASTMAG pour permettre le traitement de la Demande d'Intervention dans les meilleures conditions. FASTMAG pourra intervenir en télé-assistance à condition que le Client se soit doté des éléments techniques nécessaires afin que FASTMAG puisse se connecter au Matériel à distance.

#### **3.5.3. Exclusions**

Les interventions de FASTMAG dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans les services de Support et donneront, par conséquent, lieu à facturation supplémentaire aux tarifs de FASTMAG en vigueur :

- au non-respect par le Client de la Documentation ou à une Utilisation non conforme ;
- aux conséquences d'une intervention effectuée par le Client ou un tiers sans autorisation de FASTMAG ;
- aux autres progiciels que celui objet du Contrat, ou des données saisies ou injectées aux fins d'Utiliser le Progiciel ;
- au matériel ou aux logiciels non fournis par FASTMAG avec lesquels le Progiciel inter opère ;
- au non-respect par le Client des prescriptions de compatibilité du Matériel ;
- aux pannes ou dysfonctionnements affectant le Matériel
- dus à l'exploitation sur le Matériel de tout produit, programme (logiciels, progiciels,...) pouvant être à l'origine d'Anomalies, du fait de ses interférences éventuelles avec l'Utilisation ;
- à des facteurs en dehors du contrôle de FASTMAG notamment une panne de réseau ou d'un dispositif au-delà des points de raccordement du Matériel hébergé ou une bande passante insuffisante ;
- à la sollicitation trop fréquente de l'assistance dénotant une formation insuffisante des Utilisateurs,
- interventions liées aux Logiciels tiers,
- sont également exclues toutes opérations qui ne rentrent pas directement dans le périmètre du Support, tel que notamment :
  - o adaptations rendues nécessaires par la modification à l'initiative du Client de l'environnement d'Utilisation,
  - o développements de nouvelles fonctionnalités,

- o la formation des Utilisateurs, qui fait l'objet d'une commande de Service distincte,
- o tout recueil d'information auprès de tiers permettant de procéder à l'installation,
- o le nettoyage des données saisies par le Client
- o la reprise de données/fichiers,
- o toute Anomalie survenant pendant la phase de Réversibilité ou en Période de Maintenance.

Toute intervention de FASTMAG dans le cadre d'un des cas d'exclusion listé fera l'objet d'une commande complémentaire du Client qui devra être acceptée par FASTMAG. Il est cependant précisé que si, au cours d'un appel à la hotline, le Client sollicite une assistance immédiate, FASTMAG pourra proposer (selon la faisabilité) la réalisation dans l'urgence du Service facturée correspondant. Dans ce cas, si le Client donne son accord par téléphone (les appels à la hotline étant enregistrés), le Service est réalisé et facturé sans commande écrite, au dernier tarif horaire de service en vigueur (pour information ce tarif est de 165€HT/heure au 01/01/2026, tout quart d'heure commencé étant dû).

### **3.6. Conditions de sauvegarde**

FASTMAG réalise des sauvegardes quotidiennes des Données Client hébergées. Le processus d'enregistrement des Données Client est le suivant :

FASTMAG sauvegarde les Données Client via un programme tous les jours entre 22h00 et 5h00 (heure du serveur). Les heures sont données à titre indicatif et sont susceptibles de modification. Chacune des sauvegardes est conservée trente jours.

Les Données Client sont sauvegardées sur un serveur externe.

Le processus de restauration des Données Client est le suivant :

- récupérer les données sur une des sauvegardes disponibles, puis
- lancer la restauration des Données Clients sur le serveur d'origine ou si nécessaire sur un nouveau serveur de production.

La durée de restauration des Données Client dépend principalement du volume de Données collectées.

### **3.7. Cas particulier de l'hébergement par le Client ou un tiers hébergeur choisi par le Client**

Sur demande expresse du Client et en cas d'acceptation de FASTMAG, les Services hébergés ne sont pas confiés à FASTMAG. Dans ce cas, les présentes Conditions Particulières sont modifiées comme suit : les Services SaaS ne comprennent plus la sauvegarde et l'hébergement, le Progiciel étant hébergé par le Client ou un tiers hébergeur.

Dans ce cas :

- le Support Correctif est restreint à la Correction d'Anomalie du Progiciel, à l'exclusion de tout incident de connexion et toute difficulté d'accès ;
- FASTMAG n'assume aucune responsabilité relative à l'hébergement et/ou l'infogérance du Progiciel et des Données Client ou la sauvegarde des Données Client ;
- Le Client s'engage à rendre possible l'audit

prévu par l'article 9.4 des Conditions Générales chez le tiers hébergeur ;

- Le Client fait son affaire personnelle de sa relation contractuelle avec le tiers hébergeur, l'ensemble des frais d'hébergement/infogérance restant en tout état de cause à sa charge ;
- Tout changement de data center hébergeant le Progiciel devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit de FASTMAG qui facturera l'assistance qui serait requise par cette opération au temps passé.

## **4. Conditions relatives aux Services**

### **4.1. Obligations de FASTMAG**

FASTMAG s'engage à exécuter les Services en y apportant le soin requis et d'une manière conforme aux règles de l'art.

Les Services sont réalisés par FASTMAG en assistance technique. FASTMAG rend compte au Client de l'exécution des Services par tout moyen.

### **4.2. Obligations du Client**

Le Client s'engage à définir clairement ses besoins et ses contraintes, suit et contrôle la définition et l'exécution des Services et procède à toute validation et réception des éventuels Livrables en résultant.

Au-delà des informations d'ores et déjà communiquées avant la signature du Contrat, le Client s'engage à fournir à FASTMAG dans des délais compatibles avec le calendrier convenu les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension de ses attentes et des éventuels problèmes posés au titre de l'exécution du Contrat.

Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations nécessaires permettant à FASTMAG d'utiliser et/ou d'intégrer de quelque manière que ce soit tout logiciel, toute documentation, et plus généralement tout élément couvert par un droit de propriété intellectuelle appartenant au Client ou à un tiers.

### **4.3. Modalités d'exécution des Services**

Le périmètre des Services est défini dans la Proposition Commerciale.

Le Client et FASTMAG pourront convenir d'un planning prévisionnel pour la réalisation des Services. Tout délai est indicatif et les dates pouvant être indiquées sont estimées, et en tout état de cause sous réserve que le Client accomplisse ses propres obligations et tâches.

Dans le cas où une intervention de FASTMAG a été planifiée avec le Client et que le Client souhaite l'annuler, ce dernier s'engage à en informer FASTMAG par écrit, au plus tard, deux (2) jours ouvrés minimum avant la date d'intervention. A défaut d'information de FASTMAG dans le délai susvisé les Services initialement prévus seront facturés selon le tarif en vigueur.

Selon le contexte et la durée des Services, les Parties pourront définir conjointement de mettre en place des instances de suivi dont elles préciseront si nécessaire les modalités

d'organisation, de fonctionnement ou la fréquence ; les temps de préparation, réunions et compte rendu seront comptabilisés en Services.

### **4.4. Moyens mis en œuvre**

Le Client met à disposition de FASTMAG en temps utile les informations, documents, moyens, matériels, logistique et/ou éléments nécessaires à l'exécution des Services.

Le Client s'engage à mobiliser les ressources nécessaires, et veiller à leur compétence, à étudier et valider les Livrables et à réaliser les tâches et livrables lui incombant.

Le Client s'assure de la coopération de tout tiers intervenant dans le cadre des Services ou dont l'action ou l'inaction est susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement des Services.

Le Client laissera libre accès à l'équipe FASTMAG chargée de l'exécution des prestations, à son environnement technique (matériels informatiques et ressources machines, accès réseau à distance, lignes télécom entre les sites, contrôleurs, documentation technique, manuels ou guides utilisateurs,...) dans la mesure où cet environnement est nécessaire au bon déroulement des Services. Cet environnement technique sera ouvert aux intervenants de FASTMAG les jours ouvrés, pendant les Heures Ouvrées, avec possibilité d'étendre cette plage sur demande exceptionnelle.

Les Services sont dans la mesure du possible réalisés par FASTMAG à distance, notamment la formation.

Lorsque l'exécution des Services s'effectue dans les locaux du Client :

- Le Client donne toute facilité d'accès aux intervenants de FASTMAG et met à leur disposition des locaux de nature à permettre la réalisation des Services dans des conditions normales (dimension, équipement, salubrité, sécurité, liaison, réseau, etc.) ;
- Le personnel de FASTMAG est soumis aux règles d'hygiène et de sécurité du règlement intérieur du Client et respectera les consignes et les procédures d'accès aux locaux/équipements du Client, sous réserve que le Client lui ait communiqué préalablement au démarrage des Services.

Le Client veille à effectuer les sauvegardes nécessaires des Données Client, données, fichiers, programmes et autre information auxquels FASTMAG pourrait avoir accès dans le cadre de la réalisation des Services.

### **4.5. Livrables**

#### **4.5.1. Livrables documentaires**

En cas de livraison de Livrable documentaire par FASTMAG tels que compte-rendu de réunion ou rapport d'activité, sauf disposition contractuelle contraire, à défaut de remarques écrites du Client dans un délai de 5 (cinq) Jours Ouvrés à compter de la réception, ils sont réputés validés par le Client.

Lorsque FASTMAG soumet au Client une fiche de formation ou d'intervention actant de la réalisation du Service par FASTMAG, si le Client ne retourne par ladite fiche signée à

FASTMAG, elle est réputée validée dans les conditions ci-dessus exposées.

#### **4.1.2. Livrables techniques**

Le Client peut solliciter des paramétrages, adaptations ou développements spécifiques répondant à des besoins qu'il devra décrire précisément et, sur la base de ce descriptif (cahier des charges), FASTMAG indique la faisabilité et dans ce cas précise l'attendu retenu dans la Proposition commerciale. Ce descriptif devient le seul référentiel de conformité des Livrables techniques associées. FASTMAG peut réaliser une démonstration intégrant ces Livrables techniques puis, après validation/acceptation du Client, les installe sur le Matériel hébergé de manière à compléter les fonctionnalités du Progiciel. La réception desdits Livrables est acquise dans les conditions de l'article 3.1 des présentes Conditions Particulières.

#### **4.1.3. Droits concédés pour les Livrables**

Le périmètre des droits concédés par FASTMAG au Client sur Livrables suit le périmètre des droits concédés au titre de de l'article 3.2 des présentes Conditions Particulières.

### **5. Conditions relatives au Matériel revendus**

#### **5.1. Propriété des Matériels revendus**

Les Matériels revendus par FASTMAG resteront la propriété de FASTMAG quel que soit le mode de financement, jusqu'au paiement intégral du prix de vente desdits Matériels, principal et intérêts, à FASTMAG. La présente clause de réserve de propriété ne fait pas obstacle au transfert des risques de ces Matériels au Client dès la signature du bon de livraison par ce dernier.

#### **5.2. Expédition**

Les Matériels revendus sont expédiés à la charge du Client jusqu'au lieu de livraison indiqué par le Client. Les délais de livraison sont purement indicatifs, les livraisons n'étant effectuées qu'en fonction des disponibilités de stock des constructeurs concernés. Les éventuels retards de livraison n'entraînent aucune pénalité et ne justifient en aucun cas une annulation de commande.

#### **5.3. Livraison**

Lors de la livraison, le Client devra signer le bon de livraison présenté par le transporteur, et en cas de dommages faire toutes réserves sur ce bon de livraison. En cas d'avaries, de dommages ou de matériels manquants, le Client dispose d'un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la signature du bordereau de transport pour en informer le transporteur et FASTMAG, chacun par lettre recommandée avec avis de réception. A défaut, la réception des Matériels est réputée acquise tacitement et sans réserve et le Client perdra tout recours à l'encontre du transporteur et de FASTMAG.

#### **5.4. Réception**

Il appartient au Client de faire le nécessaire pour réceptionner les Matériels revendus dans

ses locaux et de disposer d'un emplacement accessible et aménagé à cet effet. FASTMAG recommande vivement au Client de ne pas mettre en service opérationnel les Matériels livrés sans avoir préalablement respecté une période de tests approfondis.

A compter de la signature du bordereau de transport, le Client dispose d'un délai de huit (8) jours pour vérifier la conformité des Matériels à la documentation fournie par le constructeur concerné. Passé ce délai, et sans réserve écrite de la part du Client, dûment adressée à FASTMAG, par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais impartis, les Matériels seront considérés conformes. Il appartient au Client de fournir les justifications quant à la réalité de(s) non-conformité(s) alléguée(s).

#### **5.5. Garantie**

Les garanties attachées aux Matériels revendus sont celles de leurs constructeurs respectifs. Les conditions de garantie sont traditionnellement jointes aux emballages d'origine. Si tel n'est pas le cas, le Client devra en demander communication directement au constructeur concerné. En cas de dysfonctionnement, le Client fait jouer la garantie directement auprès du constructeur selon les conditions de ladite garantie. FASTMAG rappelle au Client que la garantie s'applique sous réserve, notamment, que le Client ait respecté lors de l'utilisation des Matériels les procédures décrites dans les documentations jointes par les constructeurs.

En outre, il est recommandé au Client de souscrire toute extension de garantie et de contrat de maintenance auprès du constructeur pour assurer la maintenance des défauts des Matériels.

#### **6. Frais de déplacement**

Les frais de déplacement, de repas et de séjour, au départ de l'agence de rattachement du collaborateur du Prestataire intervenant sur le site du Client en fonction des compétences allouées et nécessaires, seront refacturés sur justificatifs communiqués par le Prestataire sur demande du Client.

#### **7. Résiliation**

Par dérogation à l'article 12.1 des Conditions Générales « résiliation pour convenance » il est précisé que le Client pourra résilier le Contrat à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'au moins 1 (un) mois par lettre recommandée avec avis de réception, et le Contrat prendra fin le dernier jour du mois de fin du préavis.