

LISTE – Annexes :

- **Annexe 1 — Conditions particulières des contrats d'entretien & maintenance** (Essentiel / Sérénité : périmètre, prestations incluses/exclues, SLA, supervision, assistance, consommables, durée, reconduction, information préalable au renouvellement légalement requise, résiliation, avantage fidélité, suspension pour impayé — renvoi aux CGV Article 13 et 14 pour toute question de garantie).
- **Annexe 2 — Formulaire de rétractation (Clients particuliers).**
- **Annexe 3 — Tarifs des interventions** (main-d'œuvre, déplacements, forfaits ; révision annuelle au 1er avril).

SOMMAIRE - Conditions Générales de Vente (CGV) :

Article 1 – Préambule
Article 2 – Définitions
Article 3 – Champ d'application et hiérarchie contractuelle (document signé > annexes > CGV)
Article 4 – Description des Services (activités couvertes)
Article 5 – Commandes – Devis – Modifications – Annulations
Article 6 – Droit de rétractation (Clients particuliers)
Article 7 – Tarifs – TVA – Révision annuelle et détermination du prix
Article 8 – Facturation et conditions de paiement
Article 9 – Pénalités – Frais de recouvrement – Compensation
Article 10 – Modalités de fourniture des Services – Réception – Réclamations
Article 11 – Installations de matériel (fourni par le Client ou par Novolink)
Article 12 – Vidéosurveillance – Accès technique – RGPD
Article 13 – Garanties sur les Services (responsabilité, plafonds)
Article 14 – Garantie matérielle – Zone de couverture – Wi-Fi – Tableau des responsabilités
Article 15 – Assurance
Article 16 – Obligations du Client
Article 17 – Engagements de Novolink
Article 18 – Propriété intellectuelle et droits d'usage
Article 19 – Cybersécurité et services tiers
Article 20 – Données personnelles (RGPD)
Article 21 – Imprévision
Article 22 – Exception d'inexécution
Article 23 – Force majeure
Article 24 – Résiliation – Effets
Article 25 – Droit applicable – Langue
Article 26 – Litiges – Médiation de la consommation – Tribunal compétent
Article 27 – Notifications
Article 28 – Informations précontractuelles – Acceptation du Client
Article 29 – Réserve de propriété – Transfert des risques
Article 30 – Indexation & révision des prix des abonnements
Article 31 – Réclamations (factures)
Article 32 – Suspension des prestations en cas d'impayé
Article 33 – Non-sollicitation & sous-traitance

ANNEXE 1 – Conditions particulières des contrats de maintenance

Sommaire

Article 1 – Objet et périmètre
Article 2 – Documents contractuels et « Page ERP » (synthèse)
Article 3 – Offres de maintenance : Essentiel / Sérénité
Article 4 – Prestations incluses par offre
Article 5 – Délais d'intervention (cibles) et horaires d'ouverture
Article 6 – Quotas, durée d'intervention, non-cumul, dépassements
Article 7 – Accès techniques, supervision et assistance à distance
Article 8 – Pré-requis, exclusions et limites de service
Article 9 – Modifications de périmètre, extensions et devis complémentaires
Article 10 – Conditions financières spécifiques et avantage fidélité
Article 11 – Durée, renouvellement, notification d'échéance et résiliation

Article 12 – Suspension en cas d'impayé

Article 13 – Responsabilité, garanties et matériels (renvois aux CGV)

Article 14 – Données et confidentialité (renvois aux CGV)

Article 15 – Divers (transfert, coordination, réception technique)

Article 1 – Objet et périmètre

1.1 Le présent document fixe les **conditions particulières** applicables aux **contrats de maintenance** conclus avec Novolink pour les systèmes et équipements relevant de ses activités (sécurité, téléphonie, multimédia & TV, réseaux informatiques, maintenance & support).

1.2 Il **complète** les **CGV**. Pour les sujets **propres à la maintenance** (délais cibles, quotas, supervision, prestations incluses), les présentes **priment**.

1.3 Hiérarchie documentaire (rappel)

(1) **Pages générées par l'ERP** (devis/contrat/facture) ; (2) **éventuel document annexe** signé (cahier des charges / document de souscription) ; (3) **CGV** et leurs **annexes**.

1.4 Les interventions **punctuelles** hors abonnement restent régies par les **CGV**. Les **travaux accessoires indispensables** (ex. adaptation électrique mineure, fixation, reprise d'étanchéité) **ne sont pas compris** dans le contrat et sont **réalisés sur devis**.

1.5 Les systèmes, sites, zones couvertes, fréquences et limites de la maintenance sont définis dans la **Page ERP** du contrat ; cette **Page ERP** fait foi pour ces paramètres.

Article 2 – Documents contractuels et « Page ERP » (synthèse)

2.1 Contenu de la Page ERP

La **Page ERP** remise au Client récapitule et paramètre le contrat : objet et périmètre (systèmes, zones/sites couverts) ; offre retenue (Essentiel / Sérénité) et éventuelles options ; quotas d'interventions inclus ; fréquence de facturation (mensuelle, trimestrielle, annuelle) ; conditions d'accès (horaires, escortes, habilitations, contraintes) ; matériels/logiciels couverts et prérequis (licences, abonnements, consommables, connectivité) ; consommables inclus le cas échéant ; reconduction tacite et préavis ; notification d'échéance ; avantage fidélité ; zones à contraintes déclenchant devis si intervention requise. La **Page ERP** peut matériellement tenir sur **une ou plusieurs pages consécutives** générées par l'ERP.

2.2 Primauté

En cas de divergence entre la présente Annexe 1 et **(i) la Page ERP, ou (ii) un document annexe** signé par le Client (cahier des charges / document de souscription), la **Page ERP** ou le **document annexe** (selon le cas) **prévaut** pour les éléments qu'ils paramètrent ; pour le reste, la présente Annexe 1 s'applique et prime sur les CGV.

2.3 Quotas restants

Les quotas restants sont visibles dans l'espace en ligne Client (module Contrat), rappelés sur les fiches d'intervention, et disponibles sur simple demande auprès du service Client.

2.4 Document annexe (facultatif)

Le **document annexe**, lorsqu'il est établi, **synthétise** certains paramètres (par ex. cahier des charges ou document de souscription contrat) et peut ne pas être paginé par l'ERP. Son absence n'affecte pas la validité des renvois à la **Page ERP** : en pareil cas, **tous les paramètres** figurent **directement** dans la Page ERP.

Article 3 – Offres de maintenance : Essentiel / Sérénité

3.1 Essentiel

Maintenance **préventive planifiée** (visites périodiques), contrôles fonctionnels et optimisations de configuration dans le **périmètre défini** en Page ERP.

Maintenance **curative** : non incluse (interventions à la demande facturées selon l'Annexe 3 ou devis).

Assistance à distance : non incluse, sauf mention expresse en Page ERP.

Supervision à distance : non incluse.

Délai cible panne majeure : **72 heures ouvrées** (cf. Article 5).

3.2 Sérénité

Comprend l'Essentiel et ajoute :

- **Assistance technique à distance incluse** (dans la limite des quotas),
- **Supervision à distance incluse** lorsque techniquement compatible et selon le périmètre défini en Page ERP,

– **Interventions curatives sur site incluses, dans la limite des quotas.**

Quotas inclus (standard) : 5 interventions sur site et 5 interventions à distance par période contractuelle de **12 mois, non cumulables et non reportables** (cf. Article 6 pour le décompte et les dépassements).

Au-delà des quotas : interventions facturées conformément à l'Annexe 3.

Délai cible panne majeure : **24 heures ouvrées** (cf. Article 5).

3.3 Paramétrage et Page ERP

La Page ERP **récapitule** l'offre choisie (Essentiel ou Sérénité), le périmètre couvert (sites/équipements), les délais cibles et les modalités de facturation. Elle **ne déroge pas** aux quotas **standards** de l'offre Sérénité (5 + 5) sauf lancement par Novolink d'une **offre distincte** dûment identifiée. Toute évolution des quotas au sein d'une offre existante nécessite un **avenant** ou la souscription d'une **nouvelle offre**.

3.4 Matériels non installés par Novolink

Un contrat peut couvrir des matériels non installés par Novolink, sous réserve d'un **audit de compatibilité et de sécurité** préalable. Toute remise à niveau requise fait l'objet d'un **devis**.

3.5 Vente sans installation

Novolink peut vendre du matériel **sans installation**. L'éligibilité de ce matériel à la maintenance est subordonnée à un **audit préalable**.

Article 4 – Prestations incluses par offre

4.1 Sous réserve des **quotas** et paramètres de la **Page ERP** :

Éléments	Essentiel	Sérénité
Visites préventives planifiées	Inclus	Inclus
Contrôles & tests de bon fonctionnement	Inclus	Inclus
Optimisations de configuration	Inclus	Inclus
Assistance technique à distance	Non inclus (sauf mention Page ERP)	Inclus (5/an)
Supervision à distance (si compatible)	Non incluse	Incluse (selon périmètre Page ERP)
Interventions curatives sur site	Non incluses (sur devis)	Incluses (5/an)
Consommables courants	Non inclus	Inclus si mention Page ERP
Délai cible panne majeure	72 h ouvrées	24 h ouvrées

4.2 **Portée des inclusions** : lorsque « inclus » est indiqué, cela couvre la **main-d'œuvre** et les **déplacements dans les limites** de la **Page ERP** (durée indicative par intervention, quotas, contraintes d'accès). Les **pièces spécifiques** et opérations **hors périmètre** sont **facturables**.

4.3 **Décompte des quotas** : toute intervention à la **demande du Client** (y

compris **assistance d'usage/formation ponctuelle**) est **décomptée des quotas** lorsqu'elle est couverte par le contrat ; les formations structurées ou supplémentaires sont **sur devis** (cf. CGV).

4.4 Exemples illustratifs (non exhaustifs) :

- **Préventif** : vérification NVR, tests capteurs, mise à jour contrôleur Wi-Fi, contrôle alimentation secourue.
- **Curatif** : remplacement d'un point d'accès défaillant, reparamétrage SIP après incident opérateur.
- **Supervision** : remontée d'alertes d'état/version, notification et proposition d'intervention.

Article 5 – Délais d'intervention (cibles) et horaires d'ouverture

5.1 **Définition de "panne majeure"** : indisponibilité **totale** d'un service cible (ex. alarme inopérante, VoIP indisponible, enregistreur HS) ou **dégradation sévère** empêchant l'usage normal d'une fonction **critique**.

5.2 Délais cibles curatifs :

- **Sérénité** : **24 heures ouvrées** ;
- **Essentiel** : **72 heures ouvrées**.

Les **heures ouvrées** s'entendent du **lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00** (hors jours fériés). Les demandes reçues **hors horaires** sont **enregistrées et traitées au plus tôt** lors de la prochaine période ouvrée.

5.3 **Point de départ** : les délais cibles courent à compter de l'**ouverture d'un ticket** par le Client via l'**outil d'assistance en ligne** (site Novolink) ou **par téléphone**, et sous réserve de la **qualification** de la demande (description de l'incident, coordonnées, créneaux d'accès, autorisations) ainsi que de la **disponibilité des accès et prérequis** (réseau, électricité, comptes, etc.).

5.4 **Aléas et tiers** : les délais cibles sont **indicatifs** ; ils supposent la **disponibilité** des pièces, des accès au site et l'**absence d'aléas** liés à des **tiers** (opérateurs, fabricants, logistique, autorisations). Leur non-respect lorsqu'il résulte de ces contraintes ne saurait entraîner **pénalités** ou **responsabilité** de Novolink.

5.5 **Indisponibilités prolongées** : en cas d'indisponibilité **longue** de pièces/services tiers, Novolink propose une **solution alternative**. En cas de **refus** de la solution par le Client, l'intervention concernée est **close** et les prestations déjà réalisées sont **facturées au prorata**.

Article 6 – Quotas, durée d'intervention, non-cumul, dépassements

6.1 Quotas et durée indicative

Les quotas annuels (sur site / à distance) et la durée indicative par intervention sont ceux **indiqués en Page ERP**. **Par dérogation, l'offre Sérénité comporte des quotas standards fixés à 5 interventions sur site et 5 interventions à distance par période contractuelle de 12 mois.**

6.2 **Décompte** : toute intervention demandée par le Client et couverte par le contrat (préventif, curatif, assistance d'usage ponctuelle) est **décomptée des quotas** correspondants.

6.3 **Non-cumul** : les **quotas ne se reportent pas** d'une année sur l'autre. Ils sont **réinitialisés** à chaque **date anniversaire** du contrat.

6.4 **Dépassement de la durée indicative** : lorsque la **durée indicative** par intervention est dépassée, il est d'abord **consommé un quota supplémentaire** (si disponible). En l'**absence de quota restant**, la poursuite de l'intervention est **facturable** selon l'**Annexe 3**.

6.5 **Franchise de dépassement** : une **franchise de quinze (15) minutes** s'applique **par intervention** avant de déclencher la **consommation d'un quota supplémentaire** ou la **facturation** ; sauf stipulation contraire en **Page ERP**.

6.6 **Annulations / reports de rendez-vous** : toute **annulation** ou **modification** par le Client **moins de 48 heures ouvrées** avant le créneau fixé peut entraîner la **facturation** des frais engagés (déplacement/temps réservé) conformément à l'**Annexe 3** et aux **CGV**.

6.7 **Suivi** : les **quotas restants** sont consultables dans l'**espace client en ligne**, rappelés sur les **fiches d'intervention** et communiqués sur **demande**.

Article 7 – Accès techniques, supervision et assistance à distance

7.1 **Accès techniques** : pour exécuter le contrat, le Client **fournit** et **maintient** les accès (comptes, VPN, ports, adresses) et **autorise** Novolink à conserver des **accès techniques** dédiés.

7.2 **Conception des matériels** : selon la **conception** de certains matériels/services, ces accès techniques **peuvent donner visibilité** à des **contenus**. Novolink **n'y accède pas volontairement** hors acte technique **strictement nécessaire**.

7.3 **Révocation et conséquences** : le Client peut **révoquer** les accès techniques à tout moment ; cela peut **retarder** ou **empêcher** l'exécution de la maintenance. Le **temps** passé à rétablir des accès ou à intervenir **sans** ces accès peut être **facturé** (Annexe 3).

7.4 **Supervision** : lorsque prévue en **Page ERP** et **techniquement compatible**, la supervision collecte des **indicateurs techniques** (états, versions, alertes) et permet des **notifications** proactives. Sa disponibilité dépend du **réseau** et de services **tiers** ; les **alertes** déclenchent une **analyse** et, si nécessaire, une **proposition d'intervention** (incluse ou **sur devis** selon quotas et périmètre).

7.5 **Assistance à distance** : la prise en main et les actions à distance permettent de **résoudre** des pannes **mineures** ou d'effectuer des **ajustements**. Elles sont **incluses** dans l'offre **Sérénité** (dans la limite des quotas) et **facturables** dans l'offre **Essentiel** sauf mention **Page ERP**.

7.6 **Accès "au cas par cas"** : lorsque le Client choisit de **ne pas conserver** d'accès technique permanent et exige un **accès ponctuel** à chaque intervention, les **temps d'attente/coordination** et éventuels **reports** sont **facturables** (Annexe 3).

7.7 **Journalisation** : par **défaut**, les systèmes déployés par Novolink ne comportent pas de **journalisation d'accès** spécifique aux interventions. Une journalisation **peut être mise en place sur demande** du Client si la solution le permet ; ce service fait l'objet d'un **paramétrage** et, le cas échéant, d'une **facturation**.

Article 8 – Pré-requis, exclusions et limites de service

8.1 **Pré-requis généraux** : certains paramètres sont fixés en **Page ERP** (conditions d'accès, périmètre, matériels couverts). À défaut de mention spécifique, s'appliquent les **pré-requis de bon sens** nécessaires à toute intervention de maintenance : **alimentation électrique** disponible et conforme, **accès réseau** opérationnel, **accès physique** sécurisé aux équipements, **conditions d'environnement** compatibles (température, poussière, humidité, fixation), et **disponibilité des personnes** habilitées côté Client pour l'accueil et les validations.

8.2 **Exclusions** (notamment) :

- mauvaise utilisation, chocs, exposition à des liquides, sur/sous-tension, environnement non conforme ;
- intervention/modification par un **tiers non autorisé** ;
- pannes ou défaillances liées à des **opérateurs/systèmes tiers** (FAI, cloud, portails fabricants, box opérateur, services propriétaires) ;
- **consommables** et **usure normale** lorsqu'ils ne sont pas explicitement inclus en **Page ERP** ;
- toute demande sortant du **strict périmètre maintenance/entretien** (ex. **installation** initiale, **changement d'architecture**, **déploiement d'équipements supplémentaires**) : ces prestations sont **hors contrat** et font l'objet d'un **devis** ou d'une **facturation** selon l'Annexe 3 et les CGV.

8.3 **Couverture/performance radio (Wi-Fi, DECT, etc.)** : les principes et limites (notamment l'absence de garantie de couverture parfaite ou de débit garanti en tout point) sont **traités dans les CGV**. En contrat de

maintenance, toute **demande d'optimisation** (ajouts, repositionnements, études) est **hors contrat** et fait l'objet d'un **devis**.

8.4 **Sauvegardes** : sauf mission **explicite** confiée à Novolink, la **réalisation** et le **contrôle** des sauvegardes (données, configurations métiers, bases) relèvent du **Client**.

8.5 **Sécurité et accès** : le Client **protège** ses accès (mots de passe, habilitations), maintient l'**étanchéité** des systèmes exposés et s'assure de la **compatibilité** des changements qu'il opère.

8.6 **Autorisations et zones sensibles** : lorsqu'une intervention nécessite des **autorisations spéciales** (toitures, salles techniques, zones sécurisées, nacelle, badges temporaires), leur **obtention** relève du **Client** et peut donner lieu à **devis** si des moyens additionnels sont requis. **À défaut d'accès/autorisation, l'intervention ne peut avoir lieu**.

Article 9 – Modifications de périmètre, extensions et devis complémentaires

9.1 **Changements côté Client** : tout **changement d'environnement** (nouveaux locaux, cloisonnement, opérateur, ajout/remplacement de matériels, migration de services) peut **nécessiter** une **mise à jour** de la **Page ERP** et, le cas échéant, un **avenant**.

9.2 **Recommandations Novolink** : si Novolink recommande des **extensions/ajustements** (matériels, licences, reparamétrages) pour atteindre les **résultats attendus**, ces éléments sont **chiffrés sur devis**. En cas de **refus**, Novolink n'est pas responsable des **limites** ou **dégradations** induites.

9.3 **Traçabilité** : les avenants et mises à jour sont **consignés** et communiqués ; la **Page ERP à jour fait foi**. Les éventuels **audits** ou diagnostics préalables sont **sur devis au temps passé** (Annexe 3).

Article 10 – Conditions financières spécifiques et avantage fidélité

10.1 **Facturation** : la **fréquence** et les **modalités** de facturation sont celles indiquées en **Page ERP** (mensuelle, trimestrielle ou annuelle). Les **délais de paiement**, **moyens de paiement** et règles de **relance/suspension** sont ceux des **CGV**.

10.2 **Hors quotas / hors périmètre** : toute prestation **au-delà** des **quotas** ou **hors périmètre** de maintenance fait l'objet d'une **facturation** conformément à l'**Annexe 3** ou d'un **devis** préalable lorsque requis.

10.3 **Moyens et contraintes spécifiques** : lorsque des **moyens particuliers** (nacelle, EPI spécifiques, escortes, badges temporaires payants, accès sites sensibles, parkings dédiés, etc.) sont nécessaires, ils sont **prévus en Page ERP** ou **chiffrés sur devis**.

10.4 **Révision des prix** : les **abonnements** peuvent être **révisés** à la **date anniversaire** du contrat conformément aux **CGV** (prise en compte de l'inflation et de l'évolution des coûts, avec **arrondis** commerciaux).

10.5 **Avantage fidélité** : lorsqu'il est indiqué en **Page ERP**, un **avantage fidélité de 20 %** s'applique aux **contrats additionnels** du **même Client** (et, le cas échéant, du **même site** si précisé). Il est **non cumulable** avec d'autres remises, **applicable uniquement** tant que les **contrats concernés sont actifs et réglés, sans rétroactivité** et **sans remboursement** prorata temporis en cas de fin anticipée. Les éventuelles régularisations liées à des changements d'offre sont **traitées au cas par cas**.

Article 11 – Durée, renouvellement, notification d'échéance et résiliation

11.1 **Durée** : sauf mention contraire en **Page ERP**, la durée du contrat est de **douze (12) mois** à compter de sa **date d'effet**.

11.2 **Reconduction tacite** : le contrat est **reconduit tacitement** pour des périodes successives d'**un (1) an**, sauf **résiliation écrite** par le Client **avant l'échéance**.

période sur l'autre, sauf mention expresse en Page ERP.

11.3 **Préavis à échéance** : le préavis standard de non-reconduction est de **trente (30) jours avant la date anniversaire**.

11.4 **Notification d'échéance** : Novolink informe, par **e-mail automatique**, les **Clients particuliers et professionnels** de l'échéance à venir des contrats de maintenance dans un **délai approprié**, en rappelant la **faculté de non-reconduction** et les modalités de **résiliation écrite**.

11.5 **Résiliation anticipée** : possible dans les cas prévus aux **CGV**.

11.6 **Effets** : **régularisation au prorata** des prestations réalisées et des **frais engagés** ; **quotas non utilisés** non remboursables ; **révocation des accès techniques** ; prestations de **transition possibles sur devis** (exports raisonnables, désengagement).

Article 12 – Suspension en cas d'impayé

12.1 **Principe** : à défaut de **paiement intégral** d'une facture à son **échéance**, et après **notification préalable**, Novolink peut **suspendre** l'exécution des prestations prévues au contrat (préventif, curatif, supervision), sans indemnité.

12.2 **Périmètre** : la suspension s'applique à **l'ensemble** des prestations du contrat concerné ; les délais cibles sont **neutralisés** pendant la suspension.

12.3 **Reprise** : la reprise intervient après **règlement intégral** des sommes dues (frais éventuels inclus).

12.4 **Indépendance** : la suspension ne constitue pas une **résiliation** ; les **échéances contractuelles restent dues** jusqu'à régularisation ou résiliation valablement notifiée.

Article 13 – Responsabilité, garanties et matériels (renvois aux CGV)

13.1 **Responsabilité des Services** : se référer aux **CGV**.

13.2 **Garanties matériel (B2C/B2B)** : se référer aux **CGV** (régimes applicables et tableau de répartition des coûts).

13.3 **Cybersécurité et services tiers** : se référer aux **CGV**.

Article 14 – Données et confidentialité (renvois aux CGV)

14.1 **Cadre et droits** : se référer aux **CGV – Données personnelles**.

14.2 **Accès techniques** : conservation **sécurisée** par Novolink pour les besoins du contrat ; **révocation** possible par le Client avec les conséquences opérationnelles indiquées à l'Article 7.

14.3 **Hébergement** : sauf mention contraire, les **données et documents** contractuels gérés par Novolink au titre de la maintenance sont **hébergés en France, dans la mesure du possible dans les locaux de Novolink au siège** ou chez des prestataires techniques **sélectionnés** établis en France.

14.4 **Journalisation** : non activée par défaut ; **mise en place sur demande** lorsque possible (cf. Article 7).

Article 15 – Divers (transfert, coordination, réception technique)

15.1 **Transfert** : sauf accord écrit, le contrat n'est **pas transférable** à un tiers (hors transfert d'actifs/site notifié et accepté).

15.2 **Coordination** : lorsque des **tiers** interviennent (opérateurs, hébergeurs, mainteneurs bâtiment), la **coordination** relève du **Client**. À la **demande** du Client, Novolink réalise les **échanges techniques** nécessaires **dans les quotas** ou **sur devis**.

15.3 **Réception technique** : la bonne fin d'une opération (préventif/curatif) est **actée** soit par la **signature** d'un **bon d'intervention**, soit par toute **preuve juridiquement fiable**, soit, à défaut, par le **paiement intégral** de la **facture** correspondante.

15.4 **Non-cumul** : les avantages et quotas ne sont **pas cumulables** d'une

Annexe 2 — Exemple de formulaire de rétractation (Clients particuliers)

(À utiliser uniquement pour les contrats conclus à distance ou hors établissement — voir CGV Article 6)

À l'attention de :

SARL Novolink – 11 Avenue de la Liberté, 06270 Villeneuve-Loubet – contact@novolink.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat ci-dessous :

- **Prestation** :
- **Commandée le** :/...../.....
- **Nom du Client** :
- **Adresse du Client** :
- **N° de client** :
- **N° de contrat** :
- **Date** :/...../.....
- **Signature** (si papier)

Annexe 3 — Tarifs d'interventions en vigueur (2025)

(Révision au **1^{er} avril** de chaque année — cf. CGV Article 7 & 30)

Tous les tarifs sont exprimés hors taxes (HT). Les montants TTC sont indiqués pour les deux taux de TVA applicables : 10 % et 20 %.

Main d'œuvre

Intervention	Tarif HT	TTC (10 %)	TTC (20 %)
1 technicien	74 €	81.4 €	88.8 €
2 techniciens (même compétence)	140 €	154.0 €	168.0 €

Frais de déplacement

Configuration	Tarif HT	TTC (10 %)	TTC (20 %)
< 30 km	35 €	38.5 €	42.0 €
> 30 km	74 €	81.4 €	88.8 €

Forfaits MO + déplacement (30 min max)

Forfait	Tarif HT	TTC (10 %)	TTC (20 %)
1 technicien	90 €	99 €	108 €
2 techniciens	145 €	159.5 €	174.0 €

À savoir

- **Point de départ** : les déplacements sont calculés depuis/vers le siège (11 Avenue de la Liberté, 06270 Villeneuve-Loubet).
- **Distance** : le palier < 30 km / > 30 km s'apprécie en aller simple jusqu'au site d'intervention.
- **Forfait déplacement** : il couvre l'aller-retour, ainsi que les péages et frais de stationnement le cas échéant. Un seul forfait est dû par intervention et par site (même jour).
- **Forfait 30 min (MO + déplacement)** : il inclut la prise en charge, le diagnostic et jusqu'à 30 min de travaux. Au-delà, la main d'œuvre est facturée par tranches de 30 min selon le barème « Main d'œuvre » ; aucun second forfait déplacement n'est facturé pour la même intervention et le même site.

- Temps d'attente imputable au Client (accès, autorisations, présence d'un représentant, préparation des postes) : facturé au tarif de main d'œuvre par tranches de 30 min.
- Annulations / reports : toute annulation ou report < 48 h ouvrées peut entraîner la facturation des frais engagés (cf. CGV et Annexe 1 – Article 6.6).
- Moyens particuliers (nacelle, EPI spécifiques, badges/escortes, accès zones sensibles) : sur devis préalable lorsque requis.
- Hors périmètre : les pièces, consommables, licences, matériels et prestations d'installation/optimisation (hors maintenance) sont facturés en sus selon devis/CGV.
- Révision : les tarifs sont révisés au 1er avril de chaque année (cf. CGV – révision annuelle), avec arrondis pour lisibilité commerciale.
- Multi-sites : interventions sur plusieurs sites le même jour → un forfait déplacement par site.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Article 1 – Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les relations contractuelles entre **Novolink** (le « Prestataire ») et ses clients, professionnels ou particuliers (le « Client »), pour l'ensemble des prestations décrites aux présentes.

Toute commande, signature d'un devis ou d'un contrat, ainsi que tout recours aux services de Novolink, emporte **acceptation pleine et entière** des CGV.

Les CGV s'adressent à des personnes **juridiquement capables** de contracter. Pour les Clients particuliers, les dispositions protectrices du consommateur s'appliquent.

Les documents contractuels conclus avec le Client peuvent comporter des **conditions particulières** qui **priment** sur les CGV en cas de contradiction, selon la hiérarchie définie à l'article 3.

La **signature** d'un devis, bon de commande ou contrat peut intervenir **électroniquement** via l'outil déployé par Novolink au moment de la signature ou toute solution ultérieure de signature électronique compatible ; cette signature vaut consentement et preuve au même titre qu'une signature manuscrite.

Les CGV sont communiquées **précontractuellement** et jointes aux devis et contrats émis par Novolink ; elles demeurent opposables pendant toute la durée des relations contractuelles.

Article 2 – Définitions

Aux fins des présentes CGV, les termes suivants ont la signification ci-après :

- **Client** : toute personne physique ou morale ayant recours aux services de Novolink.
- **Client particulier / Consommateur** : toute personne physique agissant pour des besoins n'entrant pas dans un cadre professionnel.
- **Client professionnel** : toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans un cadre professionnel.
- **Prestataire / Novolink** : la société Novolink.
- **Service(s) / Prestation(s)** : l'ensemble des prestations proposées par Novolink (installation, configuration, dépannage, maintenance, supervision, support, fourniture et mise en service de matériels).
- **Abonnement** : contrat récurrent d'entretien, de maintenance, de supervision ou de support (notamment formules **Essentiel** et **Sérénité**).
- **Jour ouvré** : du lundi au vendredi, hors jours fériés.
- **Panne majeure** : incident entraînant l'indisponibilité totale ou une perturbation grave d'un système, justifiant une intervention prioritaire selon le délai annoncé à l'offre souscrite.
- **Consommables** : éléments soumis à remplacement périodique (ex. batteries, fusibles, filtres).

- **Zone de couverture** : périmètre contractuellement défini dans lequel les performances d'un équipement sont garanties (ex. couverture Wi-Fi, champ de vision de caméras).
- **Équipements tiers** : matériels, logiciels, services cloud, accès opérateur ou dispositifs sur lesquels Novolink n'exerce aucun contrôle (par exemple : box d'un opérateur, plateformes logicielles propriétaires, services d'hébergement externes).
- **Supervision à distance** : dispositif technique permettant une surveillance proactive des équipements compatibles, l'agrégation d'alertes et, selon le cas, des actions de maintenance ou paramétrage à distance.
- **Document signé** : tout document accepté par le Client (devis, contrat, facture comportant des conditions particulières), y compris par **signature électronique**.
- **Page ERP** : ensemble des pages générées par l'ERP (devis, contrat, facture et, le cas échéant, pages de synthèse associées). Toute mention aux « paramètres de la Page ERP » vise l'intégralité des informations de synthèse produites par l'ERP, qu'elles tiennent sur une ou plusieurs pages consécutives.
- **Document annexe (le cas échéant)** : document distinct signé par le Client (par exemple cahier des charges ou document de souscription contrat) qui précise des paramètres opérationnels. Il peut ne pas être paginé par l'ERP. En son absence (ex. souscription par téléphone), les paramètres figurent directement dans la Page ERP.

Article 3 – Champ d'application et hiérarchie contractuelle

3.1 Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à **toutes les prestations** réalisées par **Novolink** auprès de **Clients professionnels** et de **Clients particuliers, en France et, le cas échéant, à l'étranger**. Elles couvrent notamment, sans que cette liste soit limitative, les interventions en matière de **systèmes de sécurité, téléphonie, solutions multimédias & réception TV, réseaux informatiques**, ainsi que les prestations de **maintenance, support et supervision** associées. Des prestations **accessoires ou connexes** peuvent être réalisées lorsque nécessaires à la bonne exécution des Services. Les interventions **hors de France** peuvent être assurées **sur devis spécifique**, tenant compte des exigences logistiques, des délais, des formalités douanières éventuelles et des règles de facturation applicables (monnaie de facturation, taxes, TVA, frais additionnels).

3.2 Hiérarchie contractuelle

Par ordre de priorité décroissante :

1. **Les pages générées par l'ERP** (devis/contrat/facture et pièces qu'il produit), signées le cas échéant ;
2. **L'éventuel document annexe** signé par le Client (cahier des charges ou document de souscription contrat) ;
3. **Les présentes CGV et leurs annexes** (notamment l'Annexe 1 – Contrats de maintenance et l'Annexe 3 – Tarifs).

La **pagination partielle** propre à l'ERP, ainsi que l'**absence de pagination** sur d'autres pièces, sont **sans incidence** sur la validité, l'opposabilité et la hiérarchie contractuelle. Toute référence à la « Page ERP » s'entend comme visant l'ensemble des pages de synthèse générées par l'ERP.

3.3 Règles de résolution des contradictions

En cas de contradiction entre des stipulations figurant à des documents de rang différent, **le document de rang supérieur prévaut** pour les seules stipulations concernées ; les autres dispositions demeurent applicables. Les **conditions particulières** figurant au Document signé **prévalent** sur les présentes CGV **dans leur seul périmètre** (ex. modalités d'intervention en urgence hors horaires, stockage cloud, niveaux de service, périmètre matériel), sans effet sur les autres clauses.

3.4 Documents du Client

Les éventuelles **conditions générales d'achat** ou tout autre document unilatéral du Client sont **inopposables** à Novolink, sauf **acceptation écrite et expresse** de Novolink dans le Document signé. À défaut, seules les stipulations issues de la hiérarchie ci-dessus s'appliquent.

3.5 Opposabilité

Les présentes CGV sont communiquées **pré contractuellement** et annexées au Document signé ; elles demeurent opposables pendant toute la durée des relations contractuelles.

Article 4 – Description des Services

Novolink conçoit, fournit et met en œuvre des **prestations techniques et personnalisées** à destination des **Clients professionnels** et des **Clients particuliers**, comprenant notamment :

- **Systèmes de sécurité** : études, fourniture, installation et mise en service d'alarmes, vidéosurveillance, contrôle d'accès, interphonie, télésurveillance ;
- **Téléphonie** : solutions VoIP, accompagnement au choix et à la gestion des forfaits, optimisation des coûts ;
- **Solutions multimédias & réception TV** : affichage dynamique, TV pour hôtels, campings et cliniques, pose/réglage/maintenance d'antennes et de paraboles ;
- **Réseaux informatiques** : infrastructures filaires et Wi-Fi, fibre optique, câblage, baies, LAN/WAN, sauvegarde et sécurité des données, maintenance serveurs ;
- **Maintenance & support** : dépannage, maintenance préventive et corrective, supervision à distance ;
- **Fourniture de matériels** liés aux prestations ci-dessus, **avec ou sans installation** et/ou mise en service.

Novolink intervient au titre :

- de **prestations ponctuelles** (installation, mise en service, configuration, dépannage, évolution),
- ou de **contrats d'abonnement** (maintenance, supervision, support) selon les formules précisées à l'Annexe 1.

Des **travaux accessoires ou connexes**, strictement **nécessaires** à la bonne exécution des prestations principales (par exemple : petites reprises de fixation, ajustements électriques simples, finitions mineures), peuvent être réalisés **dans la limite des compétences et habilitations** de Novolink et de la réglementation applicable. Ces travaux demeurent **secondaires et rattachés** à la prestation principale ; ils ne portent pas sur des chantiers de second œuvre complets.

Lorsque Novolink fournit un **matériel sans installation**, l'intégration, la configuration et la mise en service restent sous la **responsabilité du Client**, sauf stipulation contraire convenue au Document signé. Les **règles de garantie** applicables aux matériels fournis s'appliquent conformément aux présentes CGV (voir notamment l'Article 14).

Article 5 – Commandes – Devis – Modifications – Annulations

5.1 Formation de la commande

Toute prestation fait l'objet d'un **devis écrit** décrivant les caractéristiques essentielles des Services et, le cas échéant, les **conditions particulières** applicables. La commande devient **ferme et définitive** à compter de l'acceptation du devis par le Client, matérialisée par **signature** (y compris **électronique**). Le **Document signé** (incluant, le cas échéant, la **Page ERP** générée par l'ERP de Novolink) fixe les **conditions particulières** (périmètre, matériel, quotas, fréquences, accès, modalités financières, etc.) qui **priment** sur les CGV pour les stipulations concernées.

5.2 Modifications demandées par le Client

Toute modification (périmètre, dates, horaires, conditions d'accès) demandée par le Client est **soumise à acceptation** de Novolink et peut entraîner une **révision du prix** et/ou des délais. Les modifications ou reports **moins de 48 h ouvrées** avant l'intervention peuvent donner lieu à la **facturation** des frais engagés, notamment **frais de déplacement** et **temps planifié**, conformément à l'Annexe 3.

5.3 Annulation par Novolink

En cas d'annulation pour une cause indépendante de sa volonté (impossibilité logistique avérée, indisponibilité de pièces, événement empêchant l'accès au site), Novolink en informe le Client dans les meilleurs délais, propose **une nouvelle date** ; à défaut d'accord, Novolink **rembourse**

les sommes éventuellement versées au titre de la prestation annulée, hors prestations déjà réalisées.

5.4 Annulation par le Client (hors droit de rétractation et force majeure)

En cas d'annulation d'une commande acceptée :

- tout **acompte** éventuellement versé reste **acquis** à Novolink ;
- les **frais engagés** pour la préparation ou l'organisation du Service (déplacements, réservations, démarches) ainsi que les **études/diagnostics spécifiques** déjà réalisés (relevés techniques, maquettes, plans, simulations) sont **dus** ;
- tout **matériel spécifique** commandé pour le Client et **déjà réceptionné** par Novolink est **facturé** au **prix d'achat TTC**, qu'il soit retiré par le Client ou non. Ces montants sont indépendants des prestations déjà réalisées, qui restent **exigibles**.

5.5 Prestations urgentes et hors horaires

Les interventions **urgentes, de nuit, le week-end** ou les **jours fériés** peuvent faire l'objet de **conditions particulières** (délais, moyens, surcoûts) mentionnées au Document signé ou **facturées** conformément à l'Annexe 3.

5.6 Accès aux sites et conditions préalables

Le Client s'engage à garantir l'**accès** aux installations et à **préparer** les lieux conformément aux prérequis communiqués (alimentation, réseau, autorisations, sécurité). À défaut, Novolink peut **reprogrammer** l'intervention et **facturer** les frais engagés conformément à l'Annexe 3.

Article 6 – Droit de rétractation (Clients particuliers)

6.1 Principe

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le Client particulier dispose d'un **délai de quatorze (14) jours** à compter de la **conclusion du contrat** pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

6.2 Modalités d'exercice

Le droit de rétractation peut être exercé au moyen du **formulaire** figurant en **Annexe 2** ou par toute **déclaration dénuée d'ambiguïté** exprimant la volonté de se rétracter, adressée à **contact@novolink.fr** ou à l'adresse postale indiquée aux présentes.

6.3 Remboursement

En cas de rétractation valable, Novolink procède au **remboursement** des sommes perçues dans un **délai de quatorze (14) jours** à compter de la notification, par le même moyen de paiement que celui utilisé, sauf accord contraire.

6.4 Début d'exécution avant la fin du délai

Si le Client demande **expressément** que l'exécution du service commence **avant l'expiration** du délai de rétractation, il demeure **redevable d'un montant proportionnel** à ce qui a été fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

6.5 Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation ne s'applique pas notamment :

- aux **services totalement exécutés** avant la fin du délai, lorsque l'exécution a commencé après l'accord exprès du Client et sa reconnaissance de la perte de son droit ;
- aux **travaux urgents d'entretien ou de réparation**, strictement nécessaires à la continuité de service, demandés par le Client ;
- aux **services fournis à une date précise ou sur une période déterminée** ;
- aux **biens indissociables** d'autres articles ;
- aux autres cas **prévus par la réglementation** applicable en matière de protection du consommateur. Cette liste n'est **pas limitative** : les exceptions au droit de rétractation s'appliquent **dans toutes les situations prévues par la réglementation** en vigueur.

6.6 Vente de matériel sans installation – rétractation

Lorsque le Client a acheté un **matériel sans installation**, l'éventuel **retour du produit** en cas de rétractation s'effectue **aux frais et sous la responsabilité du Client**, dans son emballage d'origine et avec l'ensemble des accessoires et notices, sauf stipulation contraire au Document signé.

Article 7 – Tarifs – TVA – Révision annuelle et détermination du prix

7.1 Tarifs applicables

Les prestations de Novolink sont fournies aux **tarifs en vigueur** au **jour de la commande**, tels qu'indiqués au **Document signé** et, le cas échéant, par référence à la **grille tarifaire** en vigueur (Annexe 3).

7.2 Expression des prix

Les prix sont exprimés en **euros**. Pour les Clients professionnels : **HT** (hors taxes). Pour les Clients particuliers : **TTC** (toutes taxes comprises) et, à titre informatif, HT si nécessaire.

7.3 TVA – Taux réduit

L'application d'un **taux réduit** de TVA, lorsqu'elle est possible au regard de la nature des travaux et de la situation du site d'intervention, suppose la **remise d'une attestation d'éligibilité signée par le Client**. À défaut, le **taux normal** est appliqué.

7.4 Révision annuelle des interventions

La grille **Annexe 3** (déplacements, main-d'œuvre, forfaits, diagnostics, etc.) est **révisée annuellement** avec **prise d'effet au 1^{er} avril**. La révision tient compte notamment de l'**évolution des coûts** et peut faire l'objet d'**arrondis commerciaux**. La nouvelle grille s'applique à toute intervention réalisée à **compter** de cette date.

7.5 Détermination du prix lorsqu'il n'est pas connu a priori

Lorsque le prix ne peut être déterminé à **l'avance** (par exemple pour des prestations sur mesure), Novolink communique au Client les **éléments de détermination** du prix (méthode de calcul, unités d'œuvre, tarifs horaires ou forfaitaires, frais annexes) ou établit un **devis détaillé**.

7.6 Fournitures et matériels – indisponibilité

Les prix des **matériels et consommables** sont fonction des conditions du marché au jour de la commande et **susceptibles d'évolution** jusqu'à l'émission du Document signé. En cas d'**indisponibilité** d'une référence, Novolink propose au Client une **solution de remplacement équivalente**. Si le Client **refuse** cette solution, la **ligne concernée** peut être **annulée** :

- les **prestations déjà réalisées** (études, relevés, commandes fournisseurs, logistique) demeurent **facturables** ;
- si un **acompte** a été perçu, il est **imputé** sur les sommes dues ; si son montant **dépasse** les sommes dues au titre de ce qui a déjà été fait, le **solde excédentaire** est **remboursé au prorata** ;
- l'annulation de la ligne n'ouvre droit à **aucune autre indemnité**.

7.7 Minimum de facturation – tranches – urgences

Sauf stipulation contraire au Document signé, **toute intervention** est facturée **au minimum sur une tranche de 30 minutes**, puis par tranches successives, conformément à l'**Annexe 3**. Les conditions d'**urgence, de nuit, week-end** et **jours fériés**, ainsi que les **modes de facturation** (forfaits, diagnostics, déplacements) sont ceux figurant à l'Annexe 3 ou, à défaut, au Document signé.

7.8 Remises

Toute **remise** (commerciale, promotionnelle ou de fidélité) est **non reductible, non transférable** et **non cumulable** avec d'autres avantages, sauf mention **expresse** au Document signé.

*Nota : l'indexation et la révision des prix des **abonnements** sont traitées à l'Article 30.*

Article 8 – Facturation et conditions de paiement

8.1 Émission des factures

La facturation intervient selon la nature de la prestation :

- **Prestations ponctuelles** : facture émise à **la fin de l'intervention** ou par étapes si un phasage a été convenu au Document signé ;
- **Contrats d'abonnement** : facturation selon la **périodicité** indiquée au Document signé (mensuelle, trimestrielle ou annuelle).

8.2 Exigibilité – paiement à réception

Sauf stipulation contraire **expresse** au Document signé, les factures sont **exigibles à réception**.

8.3 Acompte

Lorsqu'un **acompte** est prévu, son **montant** et ses **modalités** figurent au **Document signé**. L'exécution peut être **suspendue** tant que l'acompte n'a pas été encaissé.

8.4 Modes de paiement acceptés

Les paiements peuvent être effectués par : **espèces** (dans la limite légale), **virement bancaire, prélèvement SEPA, carte bancaire au comptoir** ou **carte bancaire à distance (VAD)**.

Le **chèque** n'est **pas** accepté.

En cas de **prélèvement SEPA**, le Client signe un **mandat** et garantit la **provision** du compte ; tout **rejet** injustifié peut entraîner la **facturation de frais de traitement** et la **suspension** des prestations jusqu'à régularisation.

8.5 Absence d'escompte

Aucun **escompte** n'est accordé en cas de paiement anticipé, sauf mention expresse au Document signé.

8.6 Facturation électronique

Les factures sont émises et **transmises par voie électronique**. À la demande du Client, un **duplicata papier** peut être adressé et fera l'objet d'une **facturation forfaitaire** couvrant les frais d'impression et d'affranchissement.

8.7 Facturation des prestations préparatoires

Les **études** et **diagnostics spécifiques** (relevés techniques, maquettes, plans, simulations, tests en atelier), réalisés préalablement à une commande annulée ou à un projet arrêté à la demande du Client, sont **facturables** selon les **conditions** du Document signé ou, à défaut, selon la grille **Annexe 3**.

*Nota : la **propriété** des matériels jusqu'au paiement intégral et les règles de **transfert des risques** sont précisées à l'Article 29 (réserve de propriété).*

Article 9 – Pénalités – Frais de recouvrement – Compensation

9.1 Pénalités de retard

Tout montant non réglé à son **échéance** porte **intérêt de plein droit, dès le lendemain** de l'échéance, **sans mise en demeure préalable** :

- **Clients professionnels** : intérêt de retard calculé à **trois fois le taux d'intérêt légal** en vigueur ;
- **Clients particuliers** : intérêt de retard au **taux d'intérêt légal** en vigueur.

9.2 Indemnité forfaitaire de recouvrement (clients professionnels)

En cas de retard de paiement d'un **Client professionnel**, une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement est due, **en sus** des pénalités de retard. Lorsque les frais engagés sont **supérieurs** à ce montant, Novolink peut demander une **indemnisation complémentaire** sur justificatifs.

9.3 Affectation des paiements partiels

Sauf accord écrit contraire, tout paiement partiel s'impute **prioritairement** sur : 1) les **intérêts de retard** échus, 2) les **frais éventuels**, puis 3) le **principal**.

9.4 Compensation

Sauf **accord écrit** des Parties, **aucune compensation** ne peut être valablement opérée entre les créances réciproques du Client et de Novolink.

9.5 Incidents de paiement

En cas d'**incident de paiement** (rejet, défaut de provision, opposition injustifiée), Novolink peut **facturer des frais de traitement, exiger un moyen de paiement alternatif** et appliquer les **pénalités** prévues au présent article, sans préjudice des autres droits mentionnés aux CGV (notamment **suspension** des prestations, cf. Article 32).

9.6 Relances par courrier recommandé

Lorsque Novolink adresse une **relance en recommandé**, les **frais postaux et d'impression** afférents au courrier recommandé sont **refacturés** au Client **au tarif en vigueur**, en plus des pénalités applicables.

9.7 Déchéance du terme

Tout **défait de paiement** à l'échéance rend immédiatement **exigibles** l'ensemble des sommes **déjà facturées** et non encore réglées, sans préjudice de la **suspension** des prestations (Article 32) et des autres voies d'action.

Article 10 – Modalités de fourniture des Services – Réception – Réclamations

10.1 Modalités générales

Novolink met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir les Services commandés selon les **délais et modalités** convenus au **Document signé**. Les Services sont réalisés **sur site ou à distance**, selon ce qui est prévu, à l'adresse et aux créneaux **arrêtés d'un commun accord**.

10.2 Pré requis et environnement d'intervention

La fourniture des Services suppose le **respect des prérequis** communiqués par Novolink (alimentation, accès réseau, autorisations, sécurité, présence d'un contact habilité, etc.).

À défaut d'accès/moyens fournis par le Client (codes, badges, VPN, comptes, clés, habilitations), Novolink **ne garantit ni les délais ni la réussite de l'intervention** ; tout **temps d'attente** sur site et/ou toute **reprogrammation** due à ces manquements est **facturable** conformément à l'Annexe 3.

10.3 Délais

Les délais indiqués tiennent compte des **informations communiquées** par le Client au moment de la commande et de la **disponibilité des pièces**. Ils sont **automatiquement ajustés** en cas de report imputable au Client, d'accès empêché, de modification de périmètre, d'événements indépendants de Novolink, ou lorsque des **travaux préparatoires** non prévus s'avèrent nécessaires.

10.4 Réception des prestations

À l'issue de l'intervention, le Client est invité à **vérifier** la conformité de la prestation. À défaut de **réserves** écrites formulées **immédiatement** ou dans un **déla**i de **quinze (15) jours** suivant la fin de la prestation, celle-ci est réputée **acceptée** et conforme, **sans préjudice** des dispositions impératives applicables aux Clients particuliers en matière de garanties légales et de droit de rétractation.

10.5 Réclamations

Toute réclamation relative à la **réalisation** de la prestation doit être **motivée** et accompagnée d'éléments **factuels** (logs, photos, numéros de série, compte-rendu d'incident, etc.). Novolink peut, selon le cas, **corriger, reprendre** la prestation ou **créditer** partiellement le Client. Les réclamations relatives aux **factures** suivent les règles de l'Article 31.

10.6 Interventions successives – rapports

Novolink peut établir un **rapport d'intervention** (ou ticket) retraçant les opérations effectuées, les tests menés, les **paramétrages** appliqués et les **recommandations** éventuelles. Le Client s'engage à **conserver** toute documentation fournie et à **exécuter** les actions à sa charge (sauvegardes, mises à jour, changements de mots de passe, etc.).

10.7 Prestations à distance

Pour les prestations **à distance** (assistance, supervision, télémaintenance), le Client doit **maintenir** l'accessibilité technique (connexion internet, outils de prise en main, authentifiants dédiés) et **autoriser** les accès nécessaires. Les actions effectuées à distance sont tracées via les outils utilisés par Novolink. Le Client demeure **responsable de la sécurité** des accès qu'il fournit (comptes dédiés, mots de passe, droits) ; toute **intrusion** ou

incident résultant d'un manquement à ces obligations n'engage pas la responsabilité de Novolink.

Article 11 – Installations de matériel

11.1 Matériel fourni par le Client

Le Client peut fournir un matériel **neuf ou d'occasion**. Son intégration est acceptée **à condition** que l'équipement soit **compatible, sûr et apte** à atteindre l'objectif de la prestation dans l'**écosystème technique** existant (infrastructures, logiciels, licences, abonnements, accessoires, alimentation, supports, réseau). Novolink peut **refuser** l'installation d'un matériel non conforme, incomplet, défectueux, verrouillé ou manifestement **incompatible** avec l'environnement ou l'objectif poursuivi. En cas de refus, le Client peut fournir un matériel **conforme** ou opter pour l'achat d'un matériel **recommandé par Novolink** ; à défaut, l'intervention peut être **annulée** ou **reprogrammée** et les **frais engagés** (déplacement, temps, diagnostics) sont **facturés** selon l'Annexe 3.

11.2 Matériel fourni par Novolink

Lorsque le matériel est fourni par Novolink, les **références** figurent au Document signé. En cas d'indisponibilité, Novolink peut proposer une **référence équivalente** ; toute différence de prix est soumise à **validation** préalable du Client, conformément à l'Article 7.

11.3 Responsabilités et périmètre d'intervention

L'installation de matériel fourni par le Client est réalisée **dans la limite** des informations et moyens fournis. Les **temps supplémentaires** dus à l'absence d'accessoires, logiciels, licences ou à des mises à jour imposées par le fabricant, à des verrous (comptes, mots de passe) ou à des paramétrages non documentés sont **facturables** selon l'Annexe 3. La **migration de données** (paramètres, enregistrements, historiques, profils) est réalisée uniquement si elle est **prévue** au Document signé ; à défaut, elle fait l'objet d'un **devis**. Le Client demeure **responsable de ses sauvegardes** préalables.

11.4 Logiciels, licences et abonnements

Les **licences** logicielles et **abonnements** requis (par exemple : plateformes de vidéosurveillance, services cloud, téléphonie IP, antivirus, systèmes d'exploitation / firmwares) sont à la **charge du Client** lorsqu'ils ne sont pas expressément fournis par Novolink. L'absence, la péremption ou la défaillance d'une licence/abonnement peut **empêcher** l'installation ou **dégrader** le service ; les temps d'attente et remises en conformité sont **facturables**.

11.5 Effets sur garanties et responsabilité

Lorsque le matériel est **fourni par le Client**, la **garantie** applicable est celle du **fabricant/fournisseur** ; Novolink garantit **uniquement** sa **prestation d'installation** conformément aux présentes CGV (voir Articles 13 et 14). Toute **modification** ou intervention ultérieure par un **tiers non autorisé** sur un matériel installé par Novolink peut **exclure** la garantie d'installation et **dégager** la responsabilité de Novolink en cas d'incident.

11.6 SAV, retours et réinstallations

Pour les retours et prises en charge **SAV**, le Client fournit l'**emballage d'origine** et l'ensemble des accessoires ; à défaut, Novolink peut **reconditionner** le matériel avec **frais** selon l'Annexe 3. En cas de panne d'un matériel couvert par la garantie légale au bénéfice d'un Client particulier, la **mise en conformité** s'applique selon les règles en vigueur (voir Article 14). Dans les autres cas (matériel hors garantie légale, fourni par le Client, ou opérations non couvertes), les **dépotes, envois SAV, réinstallations et remises en service** sont **facturables** conformément à l'Annexe 3, sauf stipulation contraire au Document signé.

11.7 Réception technique

La **réception technique** est matérialisée par la **signature d'un bon de réception** ou d'un **rapport d'intervention** lorsqu'il est présenté. **À défaut de signature**, la réception est **réputée acquise** lors du **règlement intégral** de la facture afférente **ou**, à défaut, à l'**expiration du délai de réserves** prévu à l'Article 10.4, s'il n'a été formulé aucune réserve écrite. Les réserves doivent être **précises et objectives**.

Article 12 – Systèmes de vidéosurveillance – Accès technique – RGPD

12.1 Stockage des images et accès

Sauf stipulation contraire au Document signé, les **images** issues des systèmes de **vidéosurveillance** sont **stockées localement** chez le Client, sur l'équipement prévu à cet effet. Novolink **ne conserve pas** ces images, **ne les transfère pas** et **n'y accède pas** en dehors des **interventions techniques** sollicitées par le Client.

12.2 Accès technique – visibilité potentielle des images

Un **accès technique** (local ou à distance) peut être mis en place exclusivement pour les besoins de **maintenance** et de **paramétrage**. Selon la **conception** de certains matériels ou logiciels, cet accès **peut** rendre des **images visibles** ou consultables (par exemple lorsque des droits « administrateur » n'offrent aucun cloisonnement spécifique). Novolink s'engage à **limiter** ses opérations à ce qui est **strictement nécessaire** à l'intervention, à **ne pas consulter** ni exploiter les images **au-delà** de ce qui est requis techniquement, et **n'assume aucune responsabilité** liée aux choix d'architecture et de sécurité **propres aux fabricants/éditeurs**.

Toute demande de **visionnage** par Novolink (par exemple, pour vérifier un dysfonctionnement) doit faire l'objet d'une **instruction expresse et ponctuelle** du Client, limitée à la **durée** et au **périmètre** strictement nécessaires.

12.3 Rôles et responsabilités sur les données

Le **Client** est **responsable** du dispositif et des traitements associés (finalités, information du public et des personnes concernées, durées de conservation, sécurité, gestion des droits, tenue de registres lorsque nécessaire).

Lorsque Novolink intervient sur un système impliquant des **données à caractère personnel**, elle agit **sur instruction** du Client, met en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** adaptées au périmètre confié et **limite** ses accès aux **stricts besoins** de l'intervention.

12.4 Supervision à distance

En cas de service de **supervision à distance** (cf. Annexe 1), seuls les **événements techniques** utiles (états, alertes, performances) sont collectés et traités dans le périmètre de la prestation. Les **journaux techniques** peuvent être **conservés** pour les besoins de suivi, de sécurité et d'amélioration du service, pendant la **durée nécessaire** à ces finalités.

12.5 Comptes d'accès et accréditations

Novolink peut **créer des comptes dédiés** (techniques/support) **sur instruction** du Client ; en pratique, ce fonctionnement est **fréquent** pour permettre la maintenance. Le Client **conserve la maîtrise** des identifiants, **définit** les droits et s'engage à **révoquer** les accès qu'il ne souhaite plus maintenir.

Si le Client **ne souhaite aucun compte persistant**, il doit le **signaler** ; dans ce cas, il doit **fournir les accès à chaque intervention**. Tout **temps d'attente, retard ou reprogrammation** lié à l'absence d'accès sera **facturable** conformément à l'Annexe 3.

12.6 Mises à jour et correctifs de sécurité

Novolink peut recommander l'application de **mises à jour** (firmwares/logiciels) nécessaires à la **sécurité** ou au **bon fonctionnement**. Si le Client **refuse** ou **diffère** ces mises à jour, la responsabilité de Novolink est **exclue** pour les incidents, failles ou dysfonctionnements **résultant** de ce refus/différé.

12.7 Signalétique et information du public

La **mise en place** des **panneaux d'information** et, plus généralement, de toute **signalétique obligatoire** relève de la **responsabilité du Client**. Novolink peut **accompagner** le Client (conseils, modèles, paramétrages) **sur demande**, sans que l'absence de demande ou la non-conformité finale ne puisse engager sa responsabilité.

12.8 Journalisation des accès (sur demande)

Par **défaut**, les systèmes mis en place par Novolink **ne journalisent pas** les accès pour l'usage du Client. Sur **demande expresse** du Client, et lorsque les équipements le permettent, une **journalisation** peut être **activée** et/ou un **extrait d'audit** peut être **fourni** ; ces prestations peuvent faire l'objet d'un **devis**.

12.9 Services et applications tiers

Lorsque le système repose sur des **services tiers** (clouds, portails fabricants, apps mobiles, enregistreurs, cartes SD, services opérateurs), le fonctionnement et la sécurité **dépendent** de ces fournisseurs. Novolink **ne saurait être tenue responsable** des **incidents, pannes, défaillances, évolutions** ou **restrictions** imputables à ces tiers.

Article 13 – Garanties sur les Services

13.1 Conformité des prestations

Novolink réalise les prestations conformément au **Document signé** et met en œuvre des moyens adaptés pour atteindre le **résultat attendu dans le périmètre convenu**. L'acceptation s'opère selon l'article 10.4 et, le cas échéant, l'article 11.7.

13.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité de Novolink ne peut être engagée qu'en cas de **faute avérée** et est limitée aux **dommages directs** prouvés. Sont exclus tous **dommages indirects** (perte d'exploitation, perte de chance, préjudice commercial/financier, perte de données ou de contenus, atteinte à l'image, etc.).

Lorsque sa responsabilité est retenue, l'indemnisation maximale de Novolink est **plafonnée au montant HT effectivement facturé et payé** au titre de la **seule prestation concernée**.

13.3 Exclusions

La responsabilité de Novolink est notamment exclue en cas de : **mauvaise utilisation** des équipements ; **absence d'entretien** ou non-respect des prérequis ; **intervention/modification** par un tiers non autorisé ; **défaut de licences/abonnements** requis ou péremption ; **défaillance d'équipements/logiciels/services tiers** (opérateurs, clouds, portails fabricants) ; **refus ou différé de mises à jour** recommandées ; **non-fourniture d'accès/codes/habilitations/ressources** ; **événements extérieurs** (sinistre, vandalisme, conditions environnementales anormales, etc.).

13.4 Réclamation et remède

Toute réclamation doit être **motivée** et **documentée**. Si une non-conformité imputable à Novolink est établie, Novolink procède, à **ses frais**, à la **correction** ou à la **reprise** dans un **délai raisonnable**. Si la correction est **impossible** (notamment en raison d'un écosystème tiers défaillant), Novolink peut proposer : **(i) une solution alternative** chiffrée, **(ii) une réduction/avoir**, **(iii) une résiliation partielle** limitée à la ligne non réalisable.

13.5 Mesures de sécurité internes du Client

Sauf mission spécifique confiée à Novolink, le Client demeure responsable de ses **politiques d'accès**, de ses **sauvegardes régulières**, et de ses **mesures de continuité** (plans de reprise/continuité). Novolink n'est pas responsable d'une **perte de données** hors périmètre de sa mission.

Article 14 – Garantie matérielle – Zone de couverture – Wi-Fi

14.1 Champ

Le présent article encadre les **garanties applicables aux matériels** fournis et/ou installés, qu'ils soient fournis par Novolink ou par le Client, ainsi que les **conditions de performance** liées aux **zones de couverture** (Wi-Fi, vidéosurveillance, etc.).

14.2 Clients particuliers (garantie légale de conformité)

Pour les **Clients particuliers**, les matériels fournis bénéficient de la **garantie légale de conformité**. Le Client peut obtenir la **mise en conformité sans frais** (réparation ou remplacement), dans un **délai raisonnable** et **sans inconvénient majeur**.

- Toute **immobilisation** du produit pour réparation **suspend** le délai restant.
- Après une **réparation**, la garantie est **prolongée d'au moins six (6) mois**.
- En cas de **remplacement**, une **nouvelle période de deux (2) ans** court à compter de la délivrance du bien de remplacement. La **mise en conformité s'effectue sans frais pour le Client**, ce qui comprend, lorsque nécessaire, le **dépose**, le **transport/retour**, la **réinstallation** et la **remise en service**.

14.3 Clients professionnels (garantie commerciale et garanties fabricants)

Sauf stipulation plus favorable au **Document signé**, les matériels fournis à des **Clients professionnels** bénéficient d'une **garantie commerciale d'un (1) an** ou de la **garantie fabricant** lorsque celle-ci est différente. Les **conditions** de ces garanties s'appliquent **telles quelles** (pièces seules, retour atelier, on-site, etc.).

Les prestations **terrain** (diagnostic, dépose, logistique, réinstallation, main-d'œuvre) sont **hors garantie** et **facturables** selon l'**Annexe 3**, sauf mention contraire au Document signé.

14.4 Limitations et exclusions (tous Clients)

Sont exclus de toute garantie :

- **mauvaise utilisation, chocs, liquides, sur/sous-tension**, environnement non conforme ;
- **installation non conforme** par le Client ou un tiers, **modification, ouverture non autorisée** ;
- **consommables et usure normale** (batteries, filtres, fusibles, supports, cartes SD, etc.) ;
- **logiciels/firmwares** au-delà du **support éditeur** ou paramétrages non conformes ;
- **défauts** liés à des **équipements/services tiers** (opérateurs, clouds, box, portails fabricants) ;
- **refus** ou **différé** de **mises à jour** de sécurité ou de bon fonctionnement recommandées par Novolink.

14.5 Zone de couverture – Performance (Wi-Fi, vidéosurveillance, etc.)

Lorsque la performance dépend d'une **zone de couverture** (ex. **Wi-Fi, champ de vision** de caméras), le **périmètre visé** est **défini contractuellement** au **Document signé** (et/ou schéma/jalon joint).

- **Wi-Fi** : les ondes radio sont sensibles à de nombreux facteurs (matériaux, épaisseur des parois, interférences, densité d'usagers, mobilier, évolutions dans le temps). **Novolink ne peut pas garantir une couverture parfaite** ni un **débit garanti** en tout point. Novolink s'engage à **conseiller et dimensionner** la solution **au mieux** au regard des **contraintes** et du **budget** validés. En cas d'**insatisfaction** sur une zone, un **devis d'optimisation** (ajout de points d'accès, reparamétrages, backhails, antennes, etc.) pourra être proposé.
- **Vidéosurveillance** : la performance est **garantie dans la zone définie** et **selon les capacités techniques des appareils installés** (angles de prise de vue, distances de détection) ; en dehors, la performance n'est **pas garantie**. Toute extension fera l'objet d'un **devis**.

14.6 Procédure et délais de prise en charge

Le Client signale toute **panne/défaut dès constatation** avec les informations utiles (n° de série, photos, logs).

- **Clients particuliers** : prise en charge **sans frais** dans le cadre de la garantie légale, y compris **logistique** quand nécessaire.
- **Clients professionnels** : prise en charge **selon la garantie applicable** (commerciale/fabricant). Les **dépotes, envois SAV, réinstallations et remises en service** sont **facturables** selon l'Annexe 3, sauf clause contraire au Document signé.

14.7 Frais connexes – Emballage d'origine

Pour tout **retour SAV**, le Client fournit l'**emballage d'origine** et les accessoires. À défaut, Novolink peut **reconditionner** le matériel ; des **frais** peuvent s'appliquer (Annexe 3).

14.8 Effets d'une réparation/remplacement

La réparation **n'affecte pas** la durée de garantie restante, laquelle est **suspendue** pendant l'immobilisation et **prolongée** d'au moins **six (6) mois**. Le remplacement fait **repartir** un **nouveau délai** de garantie selon le régime applicable (voir 14.2 pour les Clients particuliers).

14.9 Tableau récapitulatif – répartition des responsabilités et frais

Situation	Novolink	Fabricant/Fournisseur	Client
Défaut de conformité (Client particulier, période légale)	Mise en conformité sans frais (incluant dépose/logistique/réinstallation/remise en service)	Peut fournir pièces/produits	—
Défaut de fabrication (Client pro, garantie fabricant/commerciale)	Terrain facturable (diagnostic, dépose, logistique, réinstallation, MO)	Pièces/réparation selon ses conditions	—
Mauvaise utilisation / installation non conforme par Client ou tiers	Intervention facturable	—	Frais à la charge du Client (déplacement, MO, pièces)
Équipements/Services tiers défaillants (opérateur, cloud, box, portail)	Diagnostic/assistance facturables	—	Frais à la charge du Client (ou du tiers selon ses conditions)
Refus/différé des mises à jour critiques recommandées	Responsabilité exclue ; assistance facturable	—	Frais à la charge du Client
Hors zone de couverture définie (Wi-Fi/vidéo)	Devis d'extension/optimisation	—	Frais à la charge du Client
Consommables /usure normale	Remplacement facturable	—	Frais à la charge du Client
Dommages environnementaux (surtension, inondation, vandalisme, etc.)	Remise en service sur devis	—	Frais à la charge du Client

Article 15 – Assurance

Novolink est couverte par une **assurance responsabilité civile professionnelle** pour l'ensemble de ses activités. Une **attestation** peut être fournie **sur demande**.

Lorsque la législation ou le site d'intervention exige des autorisations ou habilitations spécifiques, le Client **informe préalablement** Novolink et facilite l'obtention des accès nécessaires ; les délais d'instruction et contraintes imposés par des tiers ne sauraient engager la responsabilité de Novolink.

Sans préjudice des plafonds prévus à l'**Article 13**, la responsabilité financière totale de Novolink peut, **lorsque cela est applicable**, être **limitée aux capitaux garantis** par sa police d'assurance.

Article 16 – Obligations du Client

16.1 Coopération et informations

Le Client s'engage à **coopérer activement** avec Novolink, à fournir en **temps utile** toutes informations utiles (plans, schémas, codes d'accès, contraintes techniques, contacts habilités) et à **signaler sans délai** toute évolution susceptible d'affecter les prestations (travaux concomitants, changement d'opérateur, modification d'architecture, déménagement, etc.).

16.2 Préparation des lieux et facilitation d'accès

Le Client garantit un **accès libre et sécurisé** aux locaux (accès, badges, clés, codes, VPN, consignes HSE), ainsi que la **conformité électrique** et l'**environnement** nécessaires (alimentation, terre, ventilation, propreté, protections contre surtension). Il **facilite au maximum** l'accès (accueil, consignes de site, informations de sécurité, autorisations). Les **frais de stationnement** éventuels sont **inclus** dans les **forfaits de déplacement** de l'Annexe 3. En cas d'accès empêché ou non préparé, Novolink peut **reprogrammer** l'intervention et **facturer** les frais engagés (Annexe 3).

16.3 Accès, habilitations et présence d'un représentant

Le Client fournit les **autorisations, codes, badges, clés, comptes** ou VPN nécessaires. Un **représentant habilité** du Client (ou le Client lui-même) est **présent** lorsque cela est nécessaire pour valider l'accès, participer aux tests et **acter la réception**. Tout **temps d'attente** dû à un défaut d'accès ou d'habilitation est **facturable** (Annexe 3).

16.4 Sauvegardes et contenus

Sauf stipulation contraire au Document signé, les **sauvegardes** (données, configurations : serveurs, NVR, contrôleurs Wi-Fi, PABX, routeurs, etc.) sont **à la charge du Client**. Novolink n'est pas responsable d'une **perte de données** hors périmètre d'une mission de sauvegarde explicitement confiée.

16.5 Licences, abonnements et prérequis logiciels

Le Client fournit et **maintient** les **licences, abonnements** et **comptes** requis (plateformes cloud, VMS, SIP trunk, antivirus, OS/firmwares), sauf lorsqu'ils sont fournis par Novolink. L'absence ou la péremption d'un prérequis peut **empêcher** ou **dégrader** la prestation ; les temps d'attente/remises en conformité sont **facturables**.

16.6 Mises à jour et recommandations

Lorsque Novolink recommande des **mises à jour** de sécurité/fiabilité, le Client **décide** de leur application. En cas de **refus** ou de **report**, les incidents en résultant sont **hors responsabilité** de Novolink ; les mesures de mitigation ou de remise en conformité sont **facturables**.

16.7 Réglementation, autorisations et signalétique

Le Client demeure **responsable** de la **conformité réglementaire** de ses usages et de l'obtention des **autorisations administratives** et/ou privées nécessaires (syndic, bailleur, copropriété, mairie, ABF, sécurité incendie, etc.), ainsi que de la **signalétique obligatoire** (ex. information du public en vidéo). Novolink peut **accompagner** le Client **sur demande**, sans que l'absence de demande ou une non-conformité finale n'engage sa responsabilité.

16.8 Coordination avec des tiers

Lorsque la prestation implique des **tiers** (opérateurs, hébergeurs, mainteneurs bâtiment, électriciens, intégrateurs), le Client assure la **coordination** et l'**alignement des plannings**. Les retards, indisponibilités ou contraintes imposées par ces tiers peuvent conduire à une **reprogrammation** et à la **facturation** des frais engagés (Annexe 3).

16.9 Modifications post-installation

Toute **modification** de l'environnement après installation (cloisonnement, mobilier, nouvelles machines, changement d'opérateur, remplacement d'onduleur, évolution d'architecture) peut **altérer** les performances/disponibilités. À la demande du Client, Novolink peut proposer un **devis d'adaptation/optimisation**.

16.10 Matériels fournis par le Client

Lorsque le Client fournit les matériels, il **atteste** qu'ils sont **conformes**,

complets et compatibles. Tout surcroît de temps lié à des **verrous, manques d'accessoires** ou **mises à jour** imposées par le fabricant est **facturable** (cf. Article 11).

16.11 Rendez-vous, reports et tests en charge

Le Client **honore** les rendez-vous planifiés. Tout **report** ou **annulation** tardifs, ou tout **accès empêché** imputable au Client, peuvent donner lieu à **facturation** des frais engagés (déplacements, créneaux planifiés), conformément à l'Annexe 3 et à l'Article 5. Les **tests en charge réelle** (ex. Wi-Fi avec forte densité d'utilisateurs/IoT) demandés **hors créneau initial** peuvent faire l'objet d'une **facturation complémentaire** (mobilisation étendue).

Article 17 – Engagements de Novolink

17.1 Professionnalisme et règles de l'art

Novolink exécute ses prestations avec **soin, diligence** et **professionnalisme**, conformément aux **règles de l'art**, aux normes applicables et au **Document signé**.

17.2 Planification et communication

Novolink **planifie** les interventions, **confirme** les rendez-vous, **informe** le Client de toute difficulté susceptible d'affecter les délais et **propose**, le cas échéant, un **recalage**.

17.3 Traçabilité et documentation

Selon la nature des prestations, Novolink peut fournir des **rapports d'intervention**, schémas d'implantation simples, captures de configuration et **recommandations d'exploitation**. Les **DOE** ou livrables étendus ne sont fournis que s'ils sont **prévus** au Document signé.

17.4 Compétences, habilitations et sous-traitance

Novolink mobilise du **personnel formé** et, si nécessaire, des **sous-traitants** qualifiés conformément à la clause de **sous-traitance**. Les habilitations requises sont **vérifiées** avant intervention lorsque nécessaire.

17.5 Sécurité et propreté de chantier

Novolink respecte les **consignes de sécurité** du site, **protège** les zones d'intervention dans la mesure du raisonnable et **laisse** les lieux en **bon ordre** à l'issue du chantier.

17.6 Confidentialité et discrétion

Novolink s'abstient de **divulguer** les informations techniques et organisationnelles auxquelles elle accède dans le cadre des prestations, hors obligations légales ou accord du Client.

17.7 Mini-formation utilisateur incluse

À l'issue d'une installation, Novolink dispense une **courte formation** à l'usage des équipements (présentation et prise en main). Il appartient toutefois au **Client** de **documenter** et **retenir** les consignes transmises. Toute **sollicitation ultérieure** liée à un **manque de maîtrise d'usage** (hors dysfonctionnement technique) peut faire l'objet d'une **facturation** selon l'**Annexe 3**.

17.8 Maintenance et supervision (si souscrites)

Pour les **contrats d'abonnement**, Novolink exécute les **opérations prévues** (préventif/correctif, supervision) et respecte les **délais cibles** indiqués à l'**Annexe 1** (ex. 24 h/72 h), **sous réserve** des conditions d'accès et prérequis fournis par le Client.

17.9 Astreinte et disponibilité

Novolink **n'assure pas d'astreinte 24/7**. Novolink **répond** aux demandes pendant ses **jours et horaires d'ouverture**. Les demandes reçues **hors horaires** (soir/nuit/week-end/jours fériés) sont **traitées au plus tôt, sans engagement de délai**, sauf dispositions spécifiques au **Document signé** ou contrat d'abonnement.

17.10 Sauvegardes et conservations de paramètres

Hors mission spécifique prévue, Novolink **n'assure pas** le **stockage** de sauvegardes, exports de configurations ou archives techniques. Ces services peuvent être proposés **sur demande** et **sur devis**.

17.11 Notification proactive (clients sous contrat)

Dans le cadre d'une **supervision** souscrite, Novolink peut adresser au

Client des **notifications proactives** en cas d'**anomalie critique** détectée et proposer, si nécessaire, un **devis** pour la remédiation lorsque l'intervention n'est pas incluse au contrat.

Article 18 – Propriété intellectuelle et droits d'usage

18.1 Principes

Sauf stipulation contraire au **Document signé**, l'ensemble des **créations** et éléments **immatériels** réalisés par Novolink (méthodologies, scripts, gabarits de configuration, cartographies, schémas, documentations, procédures d'exploitation, savoir-faire) demeure la **propriété exclusive** de Novolink.

18.2 Droit d'usage concédé au Client

Novolink concède au Client un **droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable**, limité aux **besoins internes** du Client et à l'**exploitation normale** des équipements/systèmes livrés. Toute cession de droits plus étendue ou transfert de propriété doit être **expressément** prévu au **Document signé**.

18.3 Logiciels et composants tiers

Les **logiciels, firmwares, applications** et **services** de tiers (éditeurs, fabricants, opérateurs, clouds) restent soumis à leurs **conditions de licence** respectives. Le Client s'engage à **respecter** ces licences et à **maintenir** les **abonnements** requis (cf. Articles 11 et 16).

18.4 Configurations, exports et conservation opérationnelle

Les **paramétrages** et **configurations** mis en place par Novolink sur les équipements du Client sont destinés à l'**exploitation** du service par le Client.

- **Exports/remises** : un **export** (ou extrait) de configuration est fourni **sur demande** du Client, lorsque les outils le permettent ; les travaux d'extraction, d'anonymisation et d'assistance à la réimportation peuvent être **facturés** conformément à l'**Annexe 3**, sauf stipulation contraire.
- **Conservation interne** : afin d'assurer le **suivi** et la **continuité** de ses interventions, Novolink peut **conserver** en interne des copies **techniques** de configurations et d'éléments utiles (versions, schémas, journaux techniques) ; ces éléments sont traités avec **confidentialité, sécurité** et **accès restreints**, et ne constituent **pas** un engagement de **sauvegarde patrimoniale** pour le compte du Client. En cas de demande du Client, Novolink peut **supprimer** ces éléments dans la mesure compatible avec l'**exécution** ou la **continuité** des prestations (voir aussi Article 20).

18.5 Restrictions

Sauf accord écrit de Novolink sont **interdits** : la **reproduction**, la **cession**, la **mise à disposition à des tiers**, la **diffusion**, l'**ingénierie inverse** ou la **décompilation** des éléments immatériels remis (hors droits incompressibles prévus par la loi). Le **savoir-faire** et les **gabarits génériques** de Novolink peuvent être librement **réemployés** par Novolink.

18.6 Éléments fournis par le Client

Les **données, marques, logos, documents** et, plus généralement, les éléments fournis par le Client demeurent sa **propriété**. Le Client garantit détenir les **droits** et **autorisations** nécessaires à leur usage.

18.7 Références commerciales

Sauf **opposition expresse** du Client, Novolink peut citer le **nom** du Client (sans informations confidentielles) dans une **liste de références**. Toute utilisation de **logos** et toute **communication détaillée** (étude de cas, visuels d'installations) nécessitent l'**accord préalable** du Client.

18.8 Comptes administrateur et accès

Sur **demande** du Client, Novolink peut créer un **compte propriétaire/administrateur** au bénéfice du Client. Dans ce cas, le Client **reconnaît** que l'usage de droits élevés **comporte des risques** (altération de services, perte de configuration) et **assume** les conséquences d'actions réalisées hors intervention de Novolink. Les **comptes techniques** de Novolink, dédiés à la **maintenance**, demeurent distincts ; leur maintien ou leur révocation relève des **instructions** du Client (cf. Articles 12 et 16).

Article 19 – Cybersécurité et services tiers

19.1 Périmètre et principe

Novolink applique des **mesures adaptées** au **contexte** de la prestation (paramétrages sécurisés, cloisonnement lorsque possible, durcissement de base). Sauf mission spécifique, Novolink **n'assure pas la sécurité globale** du système d'information du Client.

19.2 Socle minimal côté Client

Le Client met en place et **maintient** a minima :

- des **mots de passe robustes**, uniques, renouvelés, et la suppression des identifiants par défaut ;
- des **mises à jour** régulières des équipements et logiciels sous sa maîtrise ;
- des **sauvegardes** testées et restaurables ;
- un **contrôle d'accès** avec droits minimaux et comptes **personnalisés** (éviter les comptes partagés) ;
- une **segmentation** réseau adaptée (lorsque possible).
À défaut, les incidents résultants **relèvent** de la responsabilité du Client.

19.3 Bonnes pratiques recommandées

Lorsque c'est possible, Novolink **recommande** notamment :

- la **désactivation d'UPnP** sur les équipements grand public ;
- l'activation d'une **authentification multifacteur** lorsque disponible ;
- la **journalisation** raisonnable des accès d'administration ;
- l'interdiction des **comptes génériques/partagés**, la rotation des secrets ;
- le **durcissement** des pare-feux/ACL (ex. limitation par IP/plage, ports nécessaires), et la fermeture des services non utilisés.

19.4 Mises à jour et correctifs

Novolink peut recommander l'**application** de mises à jour/patches. En cas de **refus** ou **report** par le Client, Novolink n'est **pas responsable** des failles ou incidents en résultant ; la **remédiation** (mitigation, reprise) est **facturable**.

19.5 Incidents de sécurité – notification et traitement

En cas de suspicion d'**incident** affectant des systèmes sur lesquels Novolink est intervenue, le Client **notifie** Novolink **sans délai** avec tout élément utile (journaux, captures, contexte). Novolink **analyse** et propose un **plan d'action** (confinement, remédiation) **au plus vite**, hors engagement de délai, sauf dispositions spécifiques d'un contrat. Sauf contrat spécifique, cette assistance est **facturable**.

19.6 VoIP et téléphonie

Les services de **VoIP** dépendent de la **qualité du réseau**, de la configuration **pare-feu/NAT**, des **opérateurs** et des **terminaux**. Les **fraudes** (ex. appels surtaxés) peuvent survenir en cas de défauts de sécurité côté Client/opérateur ; sauf faute de Novolink dans son périmètre, ces risques **relèvent** du Client et/ou de l'opérateur.

Novolink peut réaliser, **sur devis**, un **audit anti-fraude** (restrictions d'appels, listes blanches, seuils d'alerte, verrouillages SIP).

19.7 Services et écosystèmes tiers

Lorsque la solution repose sur des **services tiers** (opérateurs télécom, portails fabricants, clouds, App Stores, DNS, messagerie/VoIP), leur **disponibilité, sécurité** et **évolution** relèvent des **fournisseurs** concernés. Novolink n'est pas responsable des **pannes, défaillances, limitations** ou **modifications unilatérales** de ces services. L'assistance et la coordination avec des tiers peuvent être **facturées** (Annexe 3).

19.8 Mesure conservatoire en cas de risque manifeste

En présence d'un **risque critique** avéré (ex. service exposé avec faille publique), Novolink peut, après **information** du Client, **désactiver temporairement** un service ou appliquer des **mesures de confinement** techniques le temps de la remédiation.

19.9 Limites de responsabilité

Novolink n'est pas responsable des **intrusions, malwares, ransomwares, pannes ou pertes de données** résultant de vulnérabilités **propres aux tiers**, d'un **détournement d'identifiants** du Client, de l'**absence** de mises à jour/sauvegardes, ou de **configurations modifiées** en dehors de ses interventions.

Article 20 – Données personnelles (RGPD)

20.1 Rôles

- **Responsable** : Novolink agit en **responsable** pour ses propres traitements (gestion commerciale, facturation, suivi d'intervention, supervision contractuelle).
- **Sous-traitant** : Novolink agit en **sous-traitant** lorsqu'elle intervient **sur les systèmes du Client** impliquant des données à caractère personnel (maintenance, supervision, paramétrages), **sur instruction** du Client.

20.2 Catégories de données traitées

Données d'identité et de contact, éléments contractuels et de facturation, informations techniques d'intervention (rapports, numéros de série, logs techniques), comptes d'accès techniques dédiés, traces techniques strictement nécessaires à la supervision/maintenance lorsque celle-ci est souscrite.

20.3 Finalités

Exécution et **suivi** des prestations ; **facturation** et comptabilité ; **gestion** de la relation Client ; **sécurité** des interventions et **traçabilité** technique ; **supervision** et support (si souscrits) ; **amélioration** des services ; **communications** d'information ou d'offres **liées** aux services de Novolink.

20.4 Bases de traitement

Exécution des **contrats**, **intérêt légitime** de Novolink (gestion de la relation, amélioration, sécurité) et **consentement** lorsque requis pour certaines communications.

20.5 Durées de conservation

Pendant la **durée** de la relation contractuelle, puis **trois (3) ans** à compter du dernier contact pour les éléments commerciaux. Les **pièces comptables** sont conservées **dix (10) ans**. Les **journaux techniques** liés à la supervision/maintenance sont conservés pour la **durée nécessaire** aux finalités opérationnelles (suivi, sécurité, amélioration).

20.6 Sous-traitants et destinataires

Novolink peut recourir à des **prestataires techniques** (hébergement, messagerie, téléphonie, outils de tickets, solutions de paiement, logistique), tenus à la **confidentialité** et à des **engagements de sécurité**. Une **liste catégorielle** peut être fournie **sur demande**.

20.7 Sécurité et confidentialité

Novolink met en œuvre des **mesures techniques et organisationnelles** appropriées (contrôle d'accès, chiffrement lorsque disponible, limitation des droits, cloisonnement). En cas d'**incident** affectant des données dans le périmètre confié, Novolink **informe** le Client **au plus vite** et coopère à la **remédiation**.

20.8 Droits des personnes

Les personnes concernées disposent de droits d'**accès**, de **rectification**, d'**effacement**, de **limitation**, d'**opposition** et de **portabilité** lorsque applicable. Les demandes sont adressées à **contact@novolink.fr**. En cas de difficulté non résolue, une réclamation peut être adressée à l'autorité de contrôle compétente.

20.9 Transferts et hébergement

Les **données techniques** et configurations nécessaires au suivi des prestations sont **hébergées en France**, dans les **locaux** de Novolink, sur ses **propres serveurs**. Si des **transferts** vers des services situés hors UE s'avéraient nécessaires pour certaines prestations, le Client en serait **informé** et des **garanties appropriées** seraient mises en place.

20.10 Sous-traitance au sens des prestations

Lorsque Novolink agit en **sous-traitant** pour le Client :

- elle traite les données **uniquement** sur **instruction** du Client ;
- n'**engage** pas d'autres sous-traitants sans **information** du Client ;
- met en œuvre des **mesures de sécurité** adaptées ;
- **assiste**, dans une mesure raisonnable, le Client pour répondre aux demandes d'exercice de droits ;
- **supprime** ou **restitue**, au choix du Client, les données au terme des prestations, sous réserve des obligations de conservation qui s'imposent à Novolink ;
- met à disposition les **informations** nécessaires pour **démontrer** le respect de ces engagements.

20.11 Conservation interne de configurations

Pour assurer la **continuité** opérationnelle (support, historique technique), Novolink peut **conserver** en interne des **copies techniques** de configurations/paramètres (cf. Article 18.4). Ces éléments sont **sécurisés** et à **accès restreints** ; ils ne constituent pas un service de **sauvegarde patrimoniale** pour le Client.

20.12 Prospection et communications

Novolink peut adresser aux **Clients existants** des **communications** d'information ou d'offres **similaires** à celles déjà fournies, avec la possibilité de **s'opposer** à tout moment. Pour les communications qui ne répondent pas à ces critères, Novolink sollicite le **consentement** préalable lorsque requis.

20.13 Sites et cookies

Le cas échéant, l'utilisation de **cookies/traceurs** sur les sites de Novolink est décrite dans une **politique dédiée** mise à disposition des visiteurs.

Article 21 – Imprévision

21.1 Principe

En cas de **changement de circonstances imprévisible** lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution **excessivement onéreuse** pour l'une des Parties, celle-ci peut **demande une renégociation**. L'exécution du contrat **se poursuit** pendant la renégociation, sauf accord contraire.

21.2 Renégociation et issue

La Partie demanderesse **motivera** sa demande et proposera des **adaptations raisonnables** (délais, périmètre, modalités financières). À défaut d'accord dans un **délai de trente (30) jours** à compter de la demande écrite, chaque Partie peut solliciter une **résiliation partielle ou totale** du seul volet devenu excessivement onéreux, **sans indemnité**, avec règlement des prestations **déjà réalisées** et des **frais engagés**.

21.3 Continuité et solutions

Novolink peut proposer une **solution alternative** ou un **phasage** ; le Client est libre de l'accepter. En cas de refus et de résiliation partielle/totale, il est procédé aux **régularisations** correspondantes.

Article 22 – Exception d'inexécution

22.1 Principe

Chaque Partie peut **refuser d'exécuter** son obligation, même exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et que cette inexécution est **suffisamment grave** pour compromettre la poursuite du contrat.

22.2 Notification et urgence

La suspension prend effet **après notification** écrite précisant le manquement et l'**intention** de suspendre tant que le manquement n'est pas **remédié**. En cas d'**urgence manifeste** ou de **risque sérieux**, la suspension peut intervenir **immédiatement**, sous réserve d'une notification **sans délai**.

22.3 Suite

Si le manquement **persiste** au-delà d'un **délai raisonnable**, la Partie victime peut mettre en œuvre la **résiliation** selon l'Article 24

Article 23 – Force majeure

23.1 Principe

Aucune Partie n'est responsable si l'inexécution ou le retard dans l'exécution de ses obligations résulte d'un **événement extérieur, imprévisible et irrésistible**.

23.2 Effets

La Partie empêchée **informe** l'autre Partie **sans délai**. L'exécution des obligations est **suspendue** pendant la durée de l'événement lorsqu'il est temporaire. Les **délais** contractuels sont **ajustés** en conséquence, **sans indemnité**.

23.3 Résiliation

Si l'empêchement **se prolonge** au-delà de **trente (30) jours** consécutifs, chaque Partie peut **résilier** la partie du contrat devenue impossible, ou le contrat dans son ensemble si l'empêchement le justifie, **sans indemnité**, avec règlement des prestations **déjà réalisées** et des **frais** justifiés.
Exemples : catastrophe naturelle, sinistre majeur sur site, pandémie entraînant une impossibilité d'exécuter, indisponibilité prolongée des réseaux/énergies, actes de vandalisme rendant l'intervention impossible.

Article 24 – Résiliation – Effets

24.1 Cas de résiliation

Le contrat peut être résilié : (i) d'un commun accord ; (ii) au titre de l'imprévision, de l'exception d'inexécution ou de la force majeure ; (iii) pour **manquement grave** après **mise en demeure** restée sans effet dans un **déla**i raisonnable.

24.2 Effets de la résiliation

Restent dus : les **sommes** afférentes aux prestations **déjà exécutées**, aux **frais engagés** et, le cas échéant, aux fournitures **spécifiques** commandées pour le Client. Les **matériels non intégralement payés** sont **restitués** à Novolink ; les **accès** et **comptes** techniques sont **révoqués**. Les prestations en cours peuvent être **facturées au prorata**.

24.3 Restitutions et transition

Chaque Partie **restitue** les éléments qui ne doivent pas lui rester. À la demande du Client, Novolink peut réaliser des **prestations de transition** (transfert d'accès, exports raisonnables, désengagement) **sur devis**.

Article 25 – Droit applicable – Langue

Les présentes CGV sont régies par le **droit français** et rédigées en **langue française**, seule version faisant foi.

Article 26 – Litiges – Médiation (Clients particuliers) – Compétence

26.1 Médiation à la consommation (Clients particuliers)

Après réclamation écrite auprès de Novolink, tout Client **particulier** peut recourir **gratuitement** à un médiateur de la consommation dans l'année suivant cette réclamation :

Société de Médiation Professionnelle (SMP – Médiation Professionnelle), Alteritae – 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.

La médiation n'est pas obligatoire ; le Client demeure libre de saisir les juridictions compétentes.

26.2 Compétence juridictionnelle

- **Clients particuliers** : le Client bénéficie des règles de compétence **protectrices** applicables.
- **Clients professionnels** : à défaut d'accord amiable, **compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de Novolink** (Alpes-Maritimes), selon la nature du litige.

Article 27 – Notifications

Sauf stipulation contraire au Document, toute notification est valablement adressée à :

- **Adresse postale** : Novolink – 11 Avenue de la Liberté, 06270 Villeneuve-Loubet ;
- **Adresse e-mail** : contact@novolink.fr.
Les e-mails sont réputés **reçus** à la date d'envoi (sauf erreur de

distribution) ; les courriers recommandés, à la date figurant sur l'accusé de réception.

Article 28 – Informations précontractuelles – Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir reçu une **information claire et compréhensible** sur les caractéristiques essentielles des services, leurs conditions de mise en œuvre et leur **prix**. La **signature** du Document vaut **acceptation sans réserve** des présentes CGV. Les documents du Client (conditions d'achat) sont **inopposables**, sauf **acceptation écrite** de Novolink.

Article 29 – Réserve de propriété – Transfert des risques

29.1 Réserve de propriété

Le **transfert de propriété** des matériels fournis par Novolink n'intervient qu'au **paiement intégral** du prix. Tant que le prix n'est pas intégralement réglé, Novolink peut **revendiquer** les matériels non payés.

29.2 Transfert des risques

Les **risques** (perte, vol, dégradation) sont **transférés** au Client **à la livraison** (ou mise à disposition), qui en assure la **garde** et, le cas échéant, **l'assurance**.

Article 30 – Indexation et révision des prix des abonnements

30.1 Tarifs d'intervention (Annexe 3)

La grille des **tarifs d'intervention** est **révisée une fois par an**, avec effet au **1er avril**. Les nouveaux tarifs s'appliquent aux **interventions réalisées** à compter de cette date (hors devis déjà acceptés avant cette date).

30.2 Abonnements (contrats de maintenance)

Les **prix des abonnements** peuvent être **révisés** chaque année à la **date anniversaire** du contrat, en prenant en compte **l'inflation** et **l'évolution des coûts** supportés par Novolink. Pour des raisons de lisibilité commerciale, des **arrondis** peuvent être appliqués. La révision est **applicable de plein droit** et est **communiquée** au Client **avant** son effet.

Article 31 – Réclamations (factures)

Toute contestation relative au **montant** ou à la **nature** d'une **facture** doit être formulée **par écrit** dans un délai de **huit (8) jours** à compter de sa réception. **Cette clause s'applique uniquement aux Clients professionnels**. Les Clients particuliers conservent leurs voies de contestation légales.

Article 32 – Suspension des prestations en cas d'impayé

En cas de **non-paiement** d'une facture à son **échéance**, Novolink peut **suspendre** immédiatement ses prestations, y compris celles comprises dans un contrat d'abonnement. La **reprise** intervient après **règlement intégral** des sommes dues (éventuels frais inclus). La suspension ne constitue pas une résiliation.

Article 33 – Non-sollicitation et sous-traitance

33.1 Sous-traitance

Novolink peut recourir à des **sous-traitants** pour exécuter tout ou partie des prestations, tout en demeurant **seule responsable** vis-à-vis du Client.

33.2 Non-sollicitation

Pendant **l'exécution** du contrat, le Client s'interdit de **solliciter** directement ou indirectement les **sous-traitants** ou **collaborateurs** de Novolink pour des missions **identiques ou similaires**. Toute violation peut entraîner la **résiliation** aux torts du Client, sans préjudice de **dommages et intérêts**. Fin des CGV