

Conditions Générales de Vente

pour

Contrat de MAINTENANCE INFORMATIQUE

Article I :

MEGA-INFORMATIQUE ci-après dénommée « Le Prestataire », s'engage à fournir au client un service d'assistance technique destiné à maintenir ou rétablir en bon état de fonctionnement le matériel objet du présent contrat, selon sa configuration d'origine. Les présentes Conditions Générales font partie intégrante du contrat de maintenance signé entre les deux parties. Les dispositions particulières sont définies en annexe, et elles modifient et remplacent les Conditions Générales. Ces documents constituent l'intégralité des engagements écrits ou verbaux entre les parties ; ils annulent et remplacent tous documents antérieurs à ce contrat.

Article II : Obligation des parties

Les appels clients seront pris en compte dans les horaires définis par le forfait. Les jours fériés et jours et heures non ouvrés sont exclus de cette période, sauf option particulière prévue en annexe.

Tous les appels arrivant en dehors de la période dite standard ou après 16H30 les jours ouvrés, seront considérés comme arrivés le jour suivant.

Le délai d'intervention contractuel standard est fixé en annexe, à la demande expresse du client enregistré lors de l'appel et dans la mesure où la panne engendre un arrêt total de l'exploitation du client.

Le prestataire fera le nécessaire pour respecter ce délai, après l'enregistrement de l'appel.

Le délai est décompté en heures ouvrées après l'enregistrement de l'appel et pourra être supérieur si le client le détermine ainsi, en fonction de ses propres contraintes ou des périodes de disponibilité des services du Prestataires.

Le transfert de propriété des pièces est réputé accepté par le client, qu'il s'agisse de matériel identique ou équivalent sauf en cas de dispositions différentes prévues en annexe.

Le Prestataire doit souscrire une police d'assurance en responsabilité civile qui couvre les conséquences financières qui peuvent lui incomber en raison de dommages corporels, matériels ou immatériels causés soit au client, soit à des tiers, par son personnel au cours du contrat.

Le client s'engage à donner libre accès à la documentation technique, à un téléphone, au matériel, dès l'arrivée du technicien sur le site.

Le client s'engage à préparer et à maintenir les lieux d'utilisation des matériels conformes aux spécifications des constructeurs ou des éditeurs et du Prestataire.

Le client devra détenir un document qui relate de manière chronologique les pannes ou autres anomalies survenant sur les matériels et objets du contrat. Ce document sera fourni au Prestataire à chaque intervention.

Le client devra prévenir, et par écrit, le Prestataire de tout projet de déplacement de son matériel, dans un délai de huit (8) jours avant la réalisation. Le Prestataire aura la possibilité de ne plus couvrir les matériels déplacés.

Le client devra permettre d'obtenir toutes les autorisations nécessaires pour chaque intervention sur le matériel, posséder les assurances ou toutes autres mesures utiles pour se protéger contre tous les dommages matériels ou immatériels non couverts par ce contrat.

Le client fera respecter par les utilisateurs les termes du présent contrat et fera toutes les sauvegardes nécessaires de ses données ; le Prestataire ne saura être tenu pour responsable des pertes de données du client.

Article III : Etat de l'équipement

Le matériel est réputé être en bon état de fonctionnement à la date de signature du contrat par le client.

Le prestataire se réserve le droit d'effectuer une visite de contrôle, au plus tard dans le mois qui suit la date de la signature du présent contrat. La remise en état éventuelle sera facturée au client selon nos tarifs au coup par coup en vigueur. Dans le cas où le client refuserait, par lettre recommandée avec accusé de réception, cette remise en état, alors ce contrat sera considéré comme nul et non avenu.

La prestation de maintenance ne démarrera effectivement qu'une fois la réparation réalisée et validée par le Prestataire.

Article IV : Prestations

Le service abonnement maintenance et assistance technique du PRESTATAIRE comprend :

- L'intervention sur appel du client, de façon à éliminer les éventuelles anomalies de fonctionnement ;
- Une assistance téléphonique faisant partie intégrante du contrat ;
- La main d'œuvre, y compris les frais de déplacement ;
- Un programme de maintenance préventive.

Ces prestations s'appliquent exclusivement sur le matériel défini en annexe.

Article V : Facturations supplémentaires

Sauf spécifications dans les dispositions particulières, les prestations suivantes seront facturées séparément :

La maintenance ou le remplacement des supports magnétiques tels que cassettes, cartouches, cartes, disques souples ou les consommables tels que rubans, poudre, huile, etc.... ou tout autre accessoire et consommable identifié et commercialisé comme tel par le constructeur ;

- Les têtes d'impression ;
- Les batteries et alimentations secteurs des micro-ordinateurs portables ;
- Les souris ;
- Les add-on ;
- Les périphériques ;
- La maintenance des programmes et logiciels informatiques ;
- Les sauvegardes et restaurations ;
- La fourniture ou l'entretien de toutes les carrosseries, capots ou autres éléments matériels de ce type ;
- Les mises à niveau ou les modifications des spécifications des matériels recommandés par le constructeur ;
- Les déménagements et installation des matériels à un autre endroit ;
- Les travaux d'entretien, les travaux électriques extérieurs ainsi que celui des modifications ou adjonctions non validées préalablement par le Prestataire ; - Les interventions dues :
 - o A une cause accidentelle ou non-respect des normes d'entretien incombant à l'utilisateur, à une négligence, à toute utilisation incorrecte, notamment non conforme aux normes du constructeur et aux spécifications du Prestataire ou de son représentant, à l'utilisation de fournitures non conformes à celles préconisées par ces derniers ;
 - o A la remise en état qui serait rendue nécessaire par suite d'intervention faite par du personnel non mandaté par le Prestataire ;
 - o A des pannes de l'alimentation électrique ;

- A la remise en ordre de marche des produits consécutive à un déménagement ou à un déplacement ;
- A un acte de vandalisme, à une catastrophe naturelle, aux intempéries (orage/foudre, inondations, ...).
- Les installations non conformes aux préconisations des constructeurs ;
- L'environnement non conforme aux besoins des équipements (énergie, climatisation, humidité) ;
- Toutes les causes inhabituelles, telles les chocs, les négligences ou les dommages se produisant pendant le transport du matériel par le client ;
- Les erreurs de manipulation propre au client ;
- Le temps passé par le technicien du Prestataire à attendre la disponibilité de l'équipement pour effectuer la prestation de service de maintenance ;
- L'utilisation de consommable non adapté à l'équipement à maintenir ;
- Un service rendu anormalement compliqué par des modifications, des ajouts ou autres modifications apportés à la configuration d'origine ;
- Les cas d'interventions hors contrat donneront lieu à une facturation séparée.

Article VI : Conditions d'interventions

Les interventions relevant du présent contrat sont soumises par ailleurs aux conditions suivantes :

- Seuls les techniciens du Prestataire, du représentant du Prestataire ou mandatés par le Prestataire sont habilités à intervenir sur le matériel.
- Les interventions effectuées pendant l'horaire normal de travail des techniciens représentant le Prestataire, et au plus tard suivant le temps de réponse défini dans le contrat de maintenance signé entre les deux parties.

Article VII : Durée et prise d'effet du contrat

Le contrat de maintenance est souscrit pour une période minimale de douze (12) mois sauf dispositions particulières prévues en annexe. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période de douze (12) mois sauf dénonciation (totale ou partielle) par l'une ou l'autre des parties, deux (2) mois avant la date de renouvellement, par lettre recommandée avec accusé de réception. La date d'effet et la date de renouvellement sont considérées comme date anniversaire.

Le contrat prend effet à la date précisée en annexe.

Article VIII : Facturation et paiement

Les prestations contractuelles effectuées par le Prestataire sont facturées et payées sous forme forfaitaire définie en annexe. Les prix sont établis en Euros et hors taxes. Les taxes en vigueur au moment de l'établissement de la facture seront rajoutées en supplément du montant de la prestation. Les frais de déplacement et de séjour sont compris dans la redevance forfaitaire sauf spécification en annexe. En cas de facturation de prestations complémentaires non prévues au contrat, ces frais se rajouteront au montant facturé. Il en est de même, en cas de demandes d'interventions en dehors de la période de couverture, qui seront facturées au tarif en vigueur auquel seront rajoutés ces frais.

Les prestations seront facturées annuellement la première année, et semestriellement ou trimestriellement, les années suivantes, suivant l'accord défini entre les parties, et d'avance. Les factures sont payables, pour la première année : 30 % (trente pour cent) par chèque à la signature du contrat, 70 % (soixante-dix pour cent) par chèque à la fin de la visite d'installation. Pour les années suivantes, le règlement se fera soit par chèque, en début de période, soit par l'émission de LCR non-acceptée. En cas de LCR non-acceptée, le Prestataire est autorisé de façon expresse par le client à recouvrer les montants des redevances directement ou par l'intermédiaire d'établissements financiers ou bancaires de son choix, sur simple présentation de ce moyen de recouvrement. A cet effet, le client s'engage à aviser son établissement bancaire et à autoriser le paiement sur présentation des LCR non-acceptée.

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard seront le résultat de l'application d'un taux mensuel égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal, par mois de retard, à compter de la date d'échéance contractuelle.

A partir de quinze (15) jours de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre de plein droit l'exécution des prestations objet du contrat, et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans que cette suspension puisse être considérée comme résiliation du contrat du fait du prestataire, sans formalité préalable, et sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article IX : Responsabilités

La responsabilité du Prestataire au titre du présent contrat est strictement et clairement limitée à la remise en état du bon fonctionnement des matériels concernés. Elle exclut formellement les conséquences directes ou indirectes des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de logiciels, erreurs, etc.), ainsi que les erreurs logicielles.

Le client est censé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données et ses logiciels avant l'intervention du technicien.

Les perturbations éventuelles des données dues à l'intervention du technicien faisant partie des risques normaux de la réparation, il ne pourra en aucun cas en être fait grief au Prestataire.

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à une impossibilité de dépannage en raison d'évènements indépendants de sa volonté (grèves, catastrophes naturelles, incendies, retards imputables aux fournisseurs, indisponibilité du client, etc.). Il en est de même, en cas de non-respect des obligations du client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée, en cas de dommage subi par le client, lorsque le Prestataire aura suspendu les prestations du fait de non-paiement des factures par le client. Il en est de même lorsque les matériels répondent aux tests et diagnostics fournis par le constructeur ou l'éditeur. Les parties conviennent, de façon expresse, que tout préjudice commercial ou financier ou toute autre action dirigée contre le client par un tiers, quelle qu'en soit la nature, les fondements ou les modalités, ne pourra engager la responsabilité contractuelle du Prestataire.

L'indemnité réparatrice, due au client par le Prestataire, en cas de faute prouvée, est limitée strictement à la réparation des dommages matériels dont il serait prouvé qu'ils ont été causés par le matériel ou le personnel.

Article X : Confidentialité – Non-sollicitation du personnel

Chaque partie s'engage pendant toute la durée du contrat et pendant deux (2) ans après sa résiliation, à appliquer et à faire appliquer le secret professionnel sur toutes les informations, programmes ou autres données confidentielles dont ils ont eu connaissance ou qui leur auront été transmises dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Ces informations ne pourront être divulguées à des tiers, par la partie qui les aura reçues, ni même utilisées par celle-ci pour un objet autre que celui du contrat, sans avoir reçu au préalable un accord formel et écrit par la partie qui a communiqué ces informations.

Pendant cette même période, que celle citée dans le paragraphe précédent, chaque partie s'engage à ne pas embaucher, directement ou indirectement, des collaborateurs de l'autre partie intervenant dans le présent contrat, sans l'accord express et écrit de l'autre partie. Le non-respect de cette clause donnera lieu au paiement, par l'une ou l'autre des parties, à la partie ayant mise en demeure, d'une indemnité égale à deux (2) années de redevance forfaitaire, avec un minimum de 40.000 € (quarante-mille euros).

Article XI : Résiliation / Retrait de matériel

Le Prestataire se réserve le droit de mettre fin à ce contrat, si le client refuse de faire effectuer les modifications que le Prestataire considère comme justifiées et obligatoires.

Tout manquement, par l'une ou l'autre des parties, à ses obligations prévues dans ce contrat, entraînera, si bon semble à l'autre partie, la résiliation du présent contrat de plein droit, quinze (15) jours après une mise en demeure restée sans effet, transmise par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans préjudice de tout dommage et intérêt.

Au bout de la période initiale, le client aura la possibilité de retirer du présent contrat, une partie du matériel connecté à l'unité centrale, dans la mesure où ce matériel n'est plus utilisé par le client. Le client devra aviser le Prestataire de tout retrait par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis minimum d'un (1) mois précédant le retrait, étant entendu que toute facture de prestation de maintenance, déjà émise sur les matériels retirés et excédants le préavis, restera définitivement acquise au Prestataire.

Au bout de la période initiale, le Prestataire aura la possibilité de retirer du présent contrat, une partie du matériel connecté à l'unité centrale, dans la mesure où le Prestataire ne serait plus en mesure de dépanner ou réparer ce matériel, notamment de par sa trop grande vétusté. Dans ce cas, le Prestataire devra aviser le client de tout retrait par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis minimum de trois (3) mois précédant le retrait, étant entendu que toute facture déjà réalisée sur cette période, fera l'objet d'un avoir au prorata temporis, pour le matériel concerné.

Dans tous les cas de résiliations anticipées et non approuvées par le Prestataire, le Prestataire aura le droit à une indemnité équivalente à l'intégralité de la redevance révisée, restant à courir jusqu'à la fin normale du contrat.

Article XII : Intégralité du contrat

Le client ne pourra céder, totalement ou partiellement, le contrat sans autorisation préalable du Prestataire.

Le Prestataire aura la faculté de sous-traiter tout ou partie de ce contrat.

Ce contrat prévaudra sur toutes les clauses ou conditions figurant sur les documents clients, comme les bons de commande, factures ou autres.

Dans le cas où une des clauses de ce contrat serait déclarée invalide par une décision définitive de justice compétente, les autres articles resteront intégralement en vigueur.

Article XIII : Attribution de compétence

Toutes contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, seront soumises, après arbitrage, au Tribunal de Commerce De NICE, auquel il est attribué expressément compétence. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de référé. Ce contrat est régi par le droit français.