

Conditions générales de maintenance

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT :

Les présentes conditions générales de maintenance ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles la société ACRELEC SERVICES (le "PRESTATAIRE") s'engage à assurer la fourniture des services ci-après décrits.

Le CLIENT confie au PRESTATAIRE les prestations de maintenance de son système informatique définies aux conditions particulières et qui seront régies par le présent contrat.

ARTICLE 2 – DEFINITION DES PRESTATIONS FOURNIES :

Les interventions du PRESTATAIRE s'effectueront exclusivement sur le matériel décrit, individualisé et spécifié aux conditions particulières.

2.1 - ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Elle est assurée au numéro de téléphone indiqué aux conditions particulières.

Ce numéro d'appel est réservé au CLIENT pour toute question relative au diagnostic de dysfonctionnement ou de panne et à l'assistance à l'utilisation du matériel maintenu. Ce numéro est en service aux horaires précisés aux conditions particulières.

2.2 - INTERVENTION SUR LE SITE

Un technicien interviendra sur le site du CLIENT en cas de panne bloquante non résolue par téléphone. L'opportunité du déplacement reste de la seule initiative du PRESTATAIRE.

La maintenance sur site du MATERIEL comprend toutes opérations de dépannage limitées aux prestations suivantes :

- Une première visite au moment de l'entrée en vigueur du contrat ;
- Fourniture d'une main-d'oeuvre qualifiée ;
- Le contrôle des supports de transmission ;
- Remplacement gratuit ou échange standard des pièces reconnues défectueuses, à l'exclusion des éléments considérés comme consommables ou pièces présentant une usure normale, tels que : papier, ruban (ceux-ci seront approvisionnés et fournis par le client et doivent être conformes en permanence aux normes homologuées ou spécifications du Constructeur), tête d'impression, tête de lecture, bande de caractères, tube cathodique, etc.

2.3 - REPARATION ATELIER

Toute décision de réparation en atelier d'un produit périphérique (terminal, caisse, imprimante, pointeuse) est prise par le seul PRESTATAIRE.

Les frais d'envoi des appareils nécessitant une réparation en atelier incombent au CLIENT, les frais de retour au PRESTATAIRE.

2.4 - MODALITES D'INTERVENTION

2.4.1- Les prestations définies à l'article 2.3 sont assurées par le Centre de Maintenance du PRESTATAIRE indiqué aux Conditions Particulières, centre auquel le CLIENT devra s'adresser systématiquement et exclusivement.

2.4.2 - Le PRESTATAIRE se réserve le droit d'effectuer toutes visites préventives qu'il jugera nécessaires. Les appels pour intervention devront être obligatoirement émis par un représentant habilité du CLIENT.

2.4.3 - Les interventions en standard ont lieu du lundi au vendredi aux heures ouvrées du PRESTATAIRE. Aucune intervention ne peut avoir lieu les jours fériés. Pour tout appel avant 12 heures, le PRESTATAIRE s'engage à intervenir dans la mesure de ses disponibilités, au plus tard avant la fin du prochain jour ouvré. Tout autre modalité sera précisée aux Conditions Particulières.

2.4.4 - Le CLIENT facilitera autant qu'il est possible l'intervention du PRESTATAIRE en lui assurant :

- Un libre accès au matériel. La présence d'un représentant du CLIENT lors de l'intervention du PRESTATAIRE.

- Un espace suffisant pour installer et entreposer tous les équipements et appareils nécessaires à son intervention.

2.4.5 - Lors de chaque dépannage, le représentant habilité du CLIENT devra signer le rapport d'intervention du PRESTATAIRE ou tout autre document analogue.

2.4.6 -Le CLIENT s'engage à informer immédiatement le PRESTATAIRE de tout incident, de tout fait anormal et de toute modification pouvant avoir une conséquence sur le bon fonctionnement du MATERIEL, ou pouvant être à l'origine d'une panne. **Le CLIENT s'interdit de tenter de réparer lui-même ou de faire réparer par un tiers le MATERIEL, ou de le changer de lieu sans autorisation écrite préalable du PRESTATAIRE.**

2.4.7 - Les techniciens du PRESTATAIRE s'engagent à ne divulguer aucune information concernant les activités du CLIENT dont ils pourraient avoir connaissance lors de l'exécution de leur prestation.

2.5- EXCLUSIONS

Sont exclues du présent contrat les prestations suivantes :

- les frais de pièces détachées utilisées pour la remise à niveau technique des matériels lors de la visite effectuée au moment de l'entrée en vigueur du contrat ; les pièces détachées jugées défectueuses faisant l'objet d'une facturation séparée ;
- L'Entretien de tout matériel ou exécution de tous travaux non visés au contrat ;
- La maintenance des logiciels (système et applicatif), non fournis par le PRESTATAIRE, et des réseaux existants ;
- La reconstruction de fichiers, qu'il incombe au CLIENT de sauvegarder périodiquement.
- L'entretien des vernis, le brunissage, le chromage, le laquage, le nickelage, les peintures, carrosseries, capots d'appareils et accessoires, le remplacement des cordons spéciaux extensibles ou autres, des canalisations de câbles et des cordons de raccordement (dont la détérioration ne peut provenir d'une usure normale) ;
- Les dépannages, interventions ou réparations qui seraient rendus nécessaires par suite :
 - a) de la négligence du CLIENT, notamment par l'utilisation d'accessoires non conformes : papier, rubans, etc., l'usage du MATERIEL non conforme aux spécifications, une utilisation anormale, etc.
 - b) de pannes d'énergie électrique, alimentation hors norme EDF ;
 - c) d'un acte de malveillance du CLIENT, d'un préposé du client, ou de tout tiers ;
 - d) d'une modification du logiciel ;
 - e) du remplacement des appareils ou de la remise en état des équipements devenus inutilisables par suite d'une usure anormale ou d'accident consécutif à une utilisation anormale des équipements ;
 - f) des travaux de remise en état, du remplacement des câbles, appareils ou équipements qui auraient pu être détériorés par suite des influences extérieures telles que l'humidité, l'inondation, la température anormale, le mauvais entretien des locaux, les courts circuits, la foudre, l'incendie, les poussières conductrices ou isolantes introduites dans les appareils ou les équipements du fait de la nature même de l'industrie du CLIENT, ou provenant de travaux ou de modifications de spécifications effectuées n'ayant pas pour cause l'usage normal des équipements ;
 - g) et d'une manière générale, par suite du non respect quelconque par le CLIENT des règles de l'art.

ARTICLE 4- DUREE DU CONTRAT :

4.1. Le présent contrat est conclu pour une durée d'1 (un) an à compter de sa signature.

4.2. A l'issue de cette première période, il se renouvellera d'année en année, par tacite reconduction selon les modalités prévues à l'article L136-1 du code de la consommation [étant précisé que cet article n'est pas applicable s'agissant d'une prestation livrée à un professionnel agissant dans le cadre et pour les besoins de son activité] et à défaut de résiliation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, deux mois au moins avant l'expiration de la période en cours.

Cette faculté de résiliation peut s'exercer, le cas échéant, sur tout ou partie du MATERIEL.

ARTICLE 5 - PRIX ET REVISIONS DES PRIX

5.1. Les tarifs de maintenance s'entendent H.T. et en euros. Les prix sont applicables à la date de la signature du contrat. Ils seront susceptibles de subir toute révision au début de chaque nouvelle période.

Dans le cadre de cette révision le mode de calcul sera le suivant : $P1 = P0 \times (S1/S0)$ où P1 est le prix révisé, P0 le prix d'origine, S0 l'indice Syntec publié à la date de précédente révision ou indice d'origine date de signature du contrat, S1 dernier indice Syntec publié

Ils comprennent notamment :

- les coûts de main-d'oeuvre, les frais de transport et le déplacement du personnel chargé des interventions
- les pièces remplaçant les pièces reconnues défectueuses visées à l'article 2.2 ; ces dernières devenant la propriété du PRESTATAIRE.

5.2. Sont exclus et seront, en conséquence, facturés en sus selon un tarif communiqué au CLIENT lors de la conclusion du contrat :

- la fourniture des éléments considérés comme consommables ou pièces présentant une usure normale ;
- les frais d'intervention (main-d'oeuvre, déplacement, pièces) consécutifs aux exclusions visées à l'article 2.5 le cas échéant.

Lors de chaque intervention, un représentant habilité du CLIENT devra signer le rapport d'intervention établi par le PRESTATAIRE.

En cas d'observation de cette disposition, le CLIENT ne sera pas admis à contester le décompte correspondant.

5.3. Conditions de paiement.

Le paiement de la redevance contractuelle fixée par les Conditions Particulières s'effectuera annuellement, le jour ouvré suivant le 1er janvier de l'année, sur facture payable comptant, sans remise pour paiement anticipé, émise par le PRESTATAIRE.

Conformément à l'article 441-6 du Code de Commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture. Le taux de ces pénalités de retard est de 12% par quinzaine de retard.

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre de plein droit tout dépannage et intervention sollicité par le CLIENT jusqu'à complet paiement des factures impayées et des pénalités afférentes.

ARTICLE 6 - ADJONCTION - MODIFICATION – RENEGOCIATION

A tout moment les parties pourront se rapprocher pour modifier les horaires d'intervention ou étendre la liste du MATERIEL. Toute modification devra être régularisée dans un avenant écrit signé des deux parties. Le CLIENT ne pourra refuser de payer la redevance correspondante à compter du jour de la modification effective de la prestation.

ARTICLE 7 - RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT

7.1. Le présent contrat pourra être résilié par l'une quelconque des deux parties en cas de non-respect de ses obligations après notification par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure d'avoir à exécuter lesdites obligations restée infructueuse pendant 15 (quinze) jours. Cette résiliation prendra son plein effet à compter de l'expiration du délai ci-dessus mentionné, le cas échéant, par la notification d'une simple lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante.

7.2. Notamment, le PRESTATAIRE se réserve le droit de résilier le contrat dans les mêmes conditions :

- 1) en cas de refus ou de simples difficultés du CLIENT dans le paiement des pièces détachées défectueuses remplacées lors de la visite de remise à niveau technique visée à l'article 2.5 ;
- 2) en cas de non paiement d'une seule autre facture ainsi qu'au cas où le CLIENT se trouverait dans l'un des cas d'exclusion visés à l'article 2.5 a, b, c, d, e, f et g ;

Le PRESTATAIRE aura droit en cas de résiliation anticipée du contrat, à une indemnité conventionnelle égale à 50 % de la redevance annuelle.

ARTICLE 8 - TRANSFERT DU CONTRAT

En cas de déplacement du matériel ou de cession des locaux concomitante des matériels le CLIENT doit en informer au préalable le PRESTATAIRE pour que celui-ci puisse établir dans un délai de 30 (trente) jours un avenant soit pour tenir compte des contraintes nouvelles résultant pour le PRESTATAIRE du changement d'implantation du matériel, soit du transfert du présent contrat au nom du futur utilisateur du matériel.

ARTICLE 9 - CLAUSES PARTICULIERES

Toutes conditions particulières d'intervention non prévisible dans le cadre habituel d'un contrat de maintenance devront obligatoirement figurer au recto du présent contrat. A défaut, le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser d'intervenir sans pour autant engager sa responsabilité.

ARTICLE 10 - RETOUR EN ATELIER

Dans l'hypothèse où la réparation d'un équipement ne peut s'effectuer sur site, celui-ci nécessitant un test en laboratoire, le MATERIEL serait retourné pour dépannage dans les ateliers du PRESTATAIRE. Dans ce cas, le délai de réparation dépend de la durée et de la complexité des travaux à réaliser ainsi que du délai d'approvisionnement du fournisseur en pièces de rechange, ensembles ou sous-ensembles.

Les frais d'envoi de l'équipement nécessitant une réparation en atelier incombent au CLIENT, les frais de retour au PRESTATAIRE.

ARTICLE 11 - CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

Si le personnel du PRESTATAIRE est dans l'impossibilité de commencer les Prestations, ou doit les interrompre ou les ralentir pour quelque cause que ce soit, ne provenant pas de son fait, le temps d'attente ou de travail supplémentaire et les indemnités correspondantes seront facturés en sus, y compris les voyages et transports supplémentaires rendus nécessaires, au CLIENT.

ARTICLE 12 - FRAIS ANNEXES

Le présent contrat n'est pas destiné à être enregistré ; les frais d'enregistrement éventuel seront supportés par la partie qui requerra l'enregistrement ou l'aura rendu nécessaire.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

La responsabilité du PRESTATAIRE, en cas de faute commise par ses agents dans l'exécution des prestations précédemment définies, se limitera exclusivement aux dommages subis par le matériel avec un maximum de 5 000 €.

ARTICLE 14 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les stipulations du présent contrat contiennent l'intégralité des conventions entre les parties. Elles annulent et remplacent toutes conventions et discussions antérieures.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution par le PRESTATAIRE de ses obligations contractuelles sans possibilité par le CLIENT de formuler une quelconque demande, amiable ou judiciaire, en indemnisation pour le préjudice éventuellement subi. Doit notamment être considéré comme un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté du PRESTATAIRE et constituant un obstacle à son fonctionnement normal tel qu'il se trouve dans l'impossibilité matérielle d'assurer les Prestations. Constituent notamment un cas de force majeure : les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de l'activité normale du PRESTATAIRE ou celle de l'un quelconque de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces.

ARTICLE 16 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Pour toutes les contestations relatives aux ventes et/ou prestations réalisées par le PRESTATAIRE et à l'application ou à l'interprétation du présents contrat, seul sera compétent le Tribunal de Commerce de PARIS. Toutes les ventes conclues et/ou prestations effectuées par le PRESTATAIRE sont soumises à la loi française.