

# Conditions particulières de maintenance sur site.

## Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet l'entretien, le dépannage des matériels, ainsi que les services **décrits dans le contrat de maintenance sur site.**

Ce document définit les modalités du contrat de maintenance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse ci dessus. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports magnétiques tels que disques, cartouches, disquettes ...

Cette assistance inclut la configuration logicielle des périphériques, mais exclut leur fonctionnement mécanique.

## Article 2 : Obligation des parties

### - Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à mettre à disposition, pour toute intervention de **HI-TECH DEPANNE**, l'ensemble des manuels techniques, numéros de licence et mots de passe de ses EQUIPEMENTS afin de faciliter l'exécution du contrat par **HI-TECH DEPANNE**.

Le CLIENT devra prendre toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données avant toute intervention de **HI-TECH DEPANNE**.

Le matériel d'essai, l'outillage et les pièces détachées ou composants non montés et déposés chez le Client pour l'exécution du service de maintenance et de réparation demeurent les choses exclusives du Fournisseur, le Client s'obligeant à en faire respecter la propriété.

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le prestataire.

Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes fournies par le fournisseur, ainsi que le local, les installations électriques et les supports d'information.

Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du prestataire.

### - Obligations du FOURNISSEUR

L'entreprise **HI-TECH DEPANNE** est soumise à une obligation de moyens. Elle mettra en oeuvre tous ses moyens humains et techniques pour exécuter le présent Contrat. À la fin de chaque intervention, le technicien **HI-TECH DEPANNE** remet au CLIENT un rapport détaillé indiquant les opérations réalisées et le temps passé. Dans le cas d'un dépassement horaire, ce rapport inclura également le dépassement effectif et son coût. Le CLIENT devra contre-signer ce rapport, qui vaudra pour reçu.

## Article 3 : Etat de l'équipement

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

HI-TECH DEPANNE se réserve le droit d'effectuer une visite de contrôle, au plus tard dans le mois qui suit la date de signature du présent contrat. La remise en état éventuelle sera facturée au client selon nos tarifs 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 HI-TECH DEPANNE.

## Article 4 : Maintenance du matériel informatique

### Maintenance préventive

Elle consiste lors des visites sur site de contrôler les applications et leurs bonnes utilisations. Un entretien logiciel lors de cette intervention consistera à éliminer des fichiers temporaires et inutiles (en accord avec le personnel), à contrôler la validité des anti-virus informatique, à réorganiser et optimiser les systèmes.

Cette maintenance sera l'occasion de relever les dysfonctionnements matériels et de refaire un état de situation du parc informatique.

Ce service sera effectué trimestriellement sur site et selon les conditions définies dans le contrat.

La maintenance préventive comprend également la surveillance du bon fonctionnement de votre serveur par télémaintenance.

### **Maintenance curative**

Elle sera appliquée dans la mesure où le système présente des anomalies de fonctionnement et sur appel du client.

Elle comprend :

- l'assistance téléphonique où le client suit les indications données par téléphone.
- l'assistance par télémaintenance où le technicien prend en main à distance le poste de l'utilisateur.
- l'intervention sur place pour le diagnostic et la réparation de toutes pannes matérielles (pièces non comprises).

### **Article 5 : Délais d'intervention**

Le Fournisseur s'oblige à intervenir sur le matériel informatique, sur simple appel du Client, dans un délai de 48 heures à compter de cet appel. Le service est assuré, entre 8 heures et 18 heures, les jours ouvrables du lundi au vendredi. L'entreprise HI-TECH DEPANNE peut intervenir aussi le samedi ainsi que le dimanche et les jours fériés, en cas d'urgence et selon la disponibilité du technicien.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur.

### **Article 6 : Information et conseil**

Le Fournisseur apportera au Client tous renseignements et conseils techniques utiles pour l'entretien courant et le bon fonctionnement du matériel informatique.

Il tiendra informé le Client, à l'issue de chacune de ses visites, de l'état d'usure du matériel informatique et lui signalera tous risques de dysfonctionnement ou de panne prévisible.

D'une façon générale, il tiendra informé le Client de toutes difficultés rencontrées dans l'exercice de ses prestations.

### **Article 7 : Exclusions donnant lieu à une facturation supplémentaire.**

Sauf spécification 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 ou tout autre accessoire et consommable identifié et commercialisé comme tel par le constructeur;
- Les têtes d'impression;
- Les tubes cathodiques des écrans;
- 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 recommandées 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 HI-TECH DEPANNE

- Les interventions imputables :

- à 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 de HI-TECH DEPANNE ou de son représentant, à l'utilisation de fournitures non conformes à celles préconisées par ces derniers;
- à la remise en état qui serait rendue nécessaire par suite d'intervention faite par du personnel non mandaté par HI-TECH DEPANNE
- à des pannes de l'alimentation électrique
- à la remise en ordre de marche des produits consécutive à un déplacement ou à un déménagement
- à un acte de vandalisme, à une catastrophe naturelle, aux intempéries (orage/foudre, inondations,...)
- aux installations non conformes aux préconisations des constructeurs
- à l'environnement non conforme aux besoins des équipements (énergie, climatisation, humidité)
- à toutes les causes inhabituelles, telles les chocs, les négligences ou les dommages se produisant pendant le transport du matériel par le client
- aux erreurs de manipulation propre au client
- aux temps passé par le technicien de HI-TECH DEPANNE à attendre la disponibilité de l'équipement pour effectuer la prestation de service de maintenance
- à l'utilisation de consommable non adapté à l'équipement à maintenir
- à un service rendu anormalement compliqué par des modifications, des ajouts ou autres modifications apportés à la configuration d'origine

Il ne pourra être tenu responsable de l'immobilisation du matériel informatique le temps de leur réparation, ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement ainsi que les pertes éventuelles des données du Client.

#### **Article 8 : Registre des anomalies**

Le client devra tenir un registre sur lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement et le présenter à chaque demande du technicien de HI-TECH DEPANNE.

#### **Article 9 : Accès au matériel**

Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le prestataire le libre accès au matériel couvert par le présent contrat ; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux de réparation.

Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par le prestataire, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail après 18h00, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés suivant accord conclu préalablement entre les parties.

Au cas où le technicien envoyé par le prestataire ne pourrait avoir accès au matériel du fait du client, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 15 minutes d'attente et il vous sera remis un avis de passage. Vous recevrez également votre facture par courrier avec accusé de réception.

#### **Article 10 : Conditions d'interventions et sous-traitance.**

Les interventions relevant du présent contrat sont soumises par ailleurs aux conditions suivantes : seuls les techniciens de HI-TECH DEPANNE, du représentant de HI-TECH DEPANNE ou mandatés par HI-TECH DEPANNE sont habilités à intervenir sur le matériel. Toutefois, ce représentant se réserve le droit de confier, en totalité ou en partie, l'assistance de ce matériel à une autre entreprise spécialisée et agréée par HI-TECH DEPANNE

## **Article 11 : Limitation de responsabilité**

Le prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans l'article «Exclusions donnant lieu à une facturation supplémentaire.»

Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

La responsabilité de HI-TECH DEPANNE 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 de logiciels.

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

Il lui appartient après le passage du technicien de restaurer ses fichiers et logiciels.

Les perturbations éventuelles des mémoires dues à l'intervention du technicien faisant partie des risques normaux de la réparation, il ne pourra en aucun cas en être fait grief à HI-TECH DEPANNE.

HI-TECH DEPANNE ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à une impossibilité de dépannage en raison d'événements 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 de HI-TECH DEPANNE ne pourra être engagée, en cas de dommage subi par le client, lorsque HI-TECH DEPANNE 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, quel qu'en soit la nature, les fondements ou les modalités, ne pourra engager la responsabilité contractuelle de HI-TECH DEPANNE.

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

Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des prestataires, sinistres ou accidents.

## **Article 12 : Durée du contrat**

Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par période d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis de trois mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

## **Article 13 : Cession du contrat**

Le présent contrat est conclu entre le Fournisseur et le Client, et ne saurait faire l'objet de part ou d'autre, à titre principal ou accessoire, d'aucune cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux.

## **Article 14 : Résiliation**

En cas d'inexécution par l'une des parties d'une seule de ses obligations, la résiliation du contrat intervient de plein droit, sept (7) jours après une mise en demeure restée sans effet. Cette résiliation se fera aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation non exécutée, sauf en cas de force majeure.

## **Article 15 : Confidentialité et non sollicitation du personnel**

Chaque partie s'engage pendant toute la durée du contrat et pendant deux ans (2) 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 en 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 débaucher 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 années de redevance forfaitaire, avec un minimum de 40.000 €

#### **Article 16 : Résiliation / retrait de matériel**

HI-TECH DEPANNE se réserve le droit de mettre fin à ce contrat, si le client refuse de faire effectuer les modifications que HI-TECH DEPANNE 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 HI-TECH DEPANNE de tout retrait par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis minimum de 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 à HI-TECH DEPANNE.

Au bout de la période initiale, HI-TECH DEPANNE aura la possibilité de retirer du présent contrat, une partie du matériel connecté à l'unité centrale, dans la mesure où HI-TECH DEPANNE ne serait plus en mesure de dépanner ou réparer ce matériel, notamment de par sa trop grande vétusté. Dans ce cas, HI-TECH DEPANNE 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 HI-TECH DEPANNE, HI-TECH DEPANNE 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 17 : Prix**

Le montant HT de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est **fixé dans le contrat de maintenance**. Ce prix figure dans le contrat et ne concerne que le matériel figurant sur celui-ci ; en cas de modification ou d'adjonction de matériel, le prix serait modifié en conséquence.

Le prix est prévu pour un matériel utilisé par une seule équipe de personnel.

Ce tarif pourra être révisé ou modifié par **HI-TECH DEPANNE** dans le cadre des lois et règlements en vigueur en respectant un préavis d'un mois. Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, le client aura la possibilité de résilier le présent contrat; faute par lui de le faire, la notification de prix s'appliquera à la date prévue.

#### **Article 18 : Conditions de paiement**

Le coût de la maintenance est facturé mensuellement.

Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte.

Pour toute rupture du présent contrat par le client, celui-ci sera obligé de payer la totalité du coût de maintenance de celui-ci au prestataire.

### **FACTURATION ET PAIEMENT**

#### **Règlement des PRESTATIONS**

Le règlement par le CLIENT de la PRESTATION, dont le contenu, la durée et le montant ont été au préalable définis par un devis, bon pour commande ou autres documents sont acquittables.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis, bon de commande ou autres documents font foi.

### **Les paiements en espèces.**

#### **Particuliers**

Pour les particuliers qui n'exercent pas de profession commerciale, les paiements en espèces sont autorisés pour toute transaction dont le montant n'excède pas 3 000 euros TTC. Au-delà, le paiement par chèque barré d'avance, virement bancaire ou postal est obligatoire. Toutefois, le paiement d'un acompte en espèces est possible dans la limite de 460 euros (art. L. 112-8 du code monétaire et financier) Art. 1649 quater B du Code général des impôts.

Le non respect de cette règle peut entraîner une amende pouvant atteindre 15 000 euros (art 1 749 du Code général des impôts). En cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint (article L 112-5 du Code monétaire et financier).

#### **Commerçants**

Les commerçants doivent payer par chèque lorsque le montant du règlement dépasse la somme de 1 100 euros (article

L. 112-6-I du Code monétaire et financier). Ils ne peuvent verser d'acomptes en espèces, sauf pour le paiement des salaires dans les conditions ci-dessous. Ne sont pas concernés les artisans et professions libérales qui restent soumis à la limite des 3 000 euros. L'article 11 du règlement CE n° 974/98 du 3 mai 199 8 précise que "À l'exception de l'autorité émettrice et des personnes spécifiquement désignées par la législation nationale de l'État membre émetteur, nul n'est tenu d'accepter plus de cinquante pièces lors d'un seul paiement".

### **Article 19 : Pénalités**

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un taux légal de 10% + taux de la BCE (loi du 31/12/92) calculée sur le montant de la totalité des sommes dues.

De plus, tout incident bancaire entraîne un retard de paiement donc des frais de pénalités et le paiement par le client des frais bancaires supportés par HI-TECH DEPANNE

### **Article 20 : Intégralité du contrat**

Ce contrat prévaut 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 21 : Attribution de juridiction**

Toute contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales de vente qui ne pourrait être réglée à l'amiable, le tribunal de NARBONNE (11100) sera seul compétent pour tous litige.

Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le CLIENT et/ou HI-TECH DEPANNE serait de nationalité étrangère et/ou que le protocole s'exécuterait en tout ou en partie à l'étranger.

Les parties conviennent de soumettre à l'arbitrage tout litige qui pourrait survenir entre elles, et ce conformément au règlement d'arbitrage de la Cour européenne d'arbitrage et de médiation de Versailles.

Fait en deux exemplaires originaux, le .....

Pour la société HI-TECH DEPANNE,  
Représentée par M JAMAIS Eric, gérant

Signature et cachet

Pour la société .....

Représentée par....., en qualité de.....

Signature et cachet