

CONDITIONS PARTICULIERES CONTRAT DE MAINTENANCE TELECOM

Définition du service :

Un contrat de maintenance télécom comprend :

- Les visites correctives (pièces, main d'œuvre et déplacement dans le cadre de l'article 1)
- Des délais d'intervention ci-dessous. Ces délais débutent après que l'Entreprise ait accusé réception d'un appel téléphonique, d'une télécopie ou d'un courrier électronique émis par le client :

Sur site : 4 heures ouvrées* maximum en cas de panne majeure** (ou plus si commun accord entre le Client et l'Entreprise)

Sur site : 8 heures ouvrées* maximum en cas de panne mineure** (ou plus si commun accord entre le Client et l'Entreprise)

Au téléphone : Contact téléphonique et/ou télémaintenance sous 2 heures ouvrées* maximum

- L'accès à notre hotline pour tout renseignement ou dépannage.
- Toute intervention par télémaintenance.
- Compte rendu d'intervention

* Heures ouvrées 8h30/12h30 – 14h00/18h00 du lundi au vendredi, hors jours fériés

** Il est entendu par panne majeure, l'impossibilité d'utiliser le système téléphonique pour émettre ou recevoir des appels vers l'extérieur et par panne mineure tout autre problème technique sur le même système. Le contrat de maintenance porte exclusivement sur le matériel décrit au Bon de Commande.

Article 1 :

Le Service de maintenance assuré par l'Entreprise comprend : Les dépannages sur site ou par téléphone à la suite d'accusés de réception par l'Entreprise des appels téléphoniques (05 56 18 48 28), des télécopies (05 56 18 48 20) et des courriers électroniques (contact@recom.fr) émis par le Client. Ce service comprend l'exécution de toutes les réparations consécutives à l'usage normal de l'appareillage ou aillant pour cause l'usure normale de ses organes, à l'exception des cordons de poste, des lampes, des cassettes, des bandes magnétiques, des récepteurs radios de recherche de personnes, moteur de mécanisme d'entraînement ainsi que des sources d'alimentation (accumulateur, pile, chargeur, onduleur, réducteur de tension etc. ...). Le remplacement des cordons de combinés est compris dans la garantie à l'exception des cordons extensibles ou montés sur enrouleur. L'ensemble de l'autocom est inclus dans le présent contrat, pièces et main d'œuvre.

Pour permettre l'exécution des clauses du présent article, le Client signalera immédiatement au service de maintenance de l'Entreprise, tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation qu'il s'engage à laisser visiter par les agents de l'Entreprise qui ont seule qualité de procéder réparations nécessaires.

Article 2 :

La maintenance est fournie au Client moyennant le paiement d'une redevance, dont le montant est fixé dans le Bon de Commande. Cette redevance assure au Client la possibilité du service de maintenance de l'Entreprise durant les heures ouvrées du lundi au vendredi inclus (exception faite des jours fériés).

Cette redevance est payable sur l'année à échoir et mensuellement ou trimestriellement si elle est incluse à un contrat de location.

- En cas de non-paiement, pour quelque motif que ce soit, de la redevance à échoir, la maintenance effectuée par l'Entreprise suivant les conditions du présent contrat est suspendue de droit un mois après la date figurant sur la facture et ce, sans que le Client puisse réclamer une indemnité à l'Entreprise ou exercer contre elle un recours en dommages et intérêts en raison d'accidents ou perturbations quelconques pouvant survenir du fait de l'interruption des opérations de maintenance du matériel décrit ci-dessus.

Si par suite de la suspension de la maintenance, ces dérangements se sont produits dans l'installation du client, l'Entreprise assurera la remise en état de ladite installation au frais du Client, et indépendamment de la redevance de maintenance prévue, qui reste due par le Client conformément à l'article 6.

En période normale d'utilisation de l'installation, ne seront pas considérés comme susceptible de recours en dommages intérêts, d'ouvrir pour le Client droit à une indemnisation ou réduction à la redevance de maintenance :

- L'arrêt de fonctionnement momentané éventuel du matériel faisant l'objet du présent contrat,
- Grève dans le personnel de l'Entreprise ou des services publics intéressés provoquant le cas échéant une interruption dans la maintenance de l'installation,
- Les accidents, perturbations, quelle que soit la cause ou l'auteur,
- Les retards au délai d'exécution liés aux causes ci-dessus.

Article 3 :

L'Entreprise assurant le suivi du fonctionnement de l'installation, dans les conditions prévues à l'article 1, il est bien entendu que les déplacements, changements, augmentation, modification du logiciel ou de sa programmation, adjonction de l'appareil et en général toutes modifications demandées par le Client ou l'opérateur, ne pourront être faits que par l'Entreprise et aux frais du Client. Toute extension de l'installation fera l'objet d'une plus-value de la redevance de la maintenance sur la base du tarif en vigueur.

Article 4 :

Les obligations et garanties assurées par l'Entreprise en vertu des articles 1 et 3 sont limitées aux réparations et remplacements prévus à l'article 1. Les obligations et garanties en question ne s'étendent pas au-delà et notamment en cas de perturbation provoqué par toutes modifications apportées à l'installation par des personnes autres que les agents de

l'entreprise, ni en cas de détériorations d'appareil provoquées par le mauvais état des lieux, modifications, travaux d'autres corps de métier, l'humidité permanente, ou accidentelle, les chocs, chutes, ou accidents intentionnels ou non, incendie, foudre, surtension provenant des réseaux EDF ou de l'opérateur, et toutes explosions, quelle qu'en soit la cause. Les obligations et garanties assurées par l'Entreprise ne comprennent pas les problèmes qui pourraient être liés aux opérateurs du client et à l'utilisation et gestion des mots de passe liés à l'exploitation du système. Tout déplacement ou intervention de l'Entreprise demandés par le Client et non justifiés car dus à un problème opérateur pourra être facturé à la charge du Client.

Article 5 :

Les présentes dispositions entreront en vigueur pour une durée de 1 an et se renouvelleront par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée trois (3) mois avant expiration de la période en cours.

Article 6 :

La résiliation des présentes aura lieu de plein droit, en cas de faillite ou de liquidation judiciaire du Client.

Dans tous les cas de résiliation quel qu'en soit le motif, l'abonnement ou toutes les sommes dues éventuellement en vertu du présent contrat, deviennent immédiatement exigibles et l'Entreprise aura droit en outre à titre forfaitaire et définitif à la moitié de la redevance de maintenance afférente à la période restant à courir.

Article 7 :

Si l'Entreprise venait à fusionner avec une société ou à céder tout ou partie de son actif ou à modifier sa raison sociale, le présent contrat conserverait tous ses effets.

Article 8 :

En cas de litige, les deux parties essaient de trouver une solution amiable. Dans le cas contraire, le tribunal de BORDEAUX est seul compétent pour tout litige survenant entre l'Entreprise et le Client.

Article 9 :

Le montant du contrat sera révisé à chaque échéance selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

P1 : prix réviséPO : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence, retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Dans le cas où les dispositions légales ne permettraient pas l'application de la méthode de révision ci-dessus, les hausses autorisées par les Pouvoirs publics modifiant le niveau des prix lui seraient substituées d'office.