

CONTRAT D'ASSISTANCE N°95887639300 TRANQUILITE LIGHT 100 Heures

Entre d'une part

SAS CONNECT IT CARAIBE, SARL au capital de 1000 €uros, ayant son siège au 50 Rue des Avents – Redoute 97200 FORT DE FRANCE et immatriculée au RCS 812 113 363 000 12.

Ci-après dénommé le "MAINTENEUR",

ET d'autre part

Raison Sociale : GROUPE UNIDEV
Adresse : 4 BOULEVARD DE VERDUN
Ville : FORT-DE-FRANCE
Représentée par : JEAN-MAX JULIANS
Ci-après dénommée " LE CLIENT "

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

Le Contrat d'abonnement d'assistance signé entre le CLIENT et SAS CONNECT IT CARAIBE est conclu aux conditions suivantes :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat d'assistance a pour objet de définir les conditions d'intervention d'un ensemble de prestations d'assistance technique effectuées par la société SAS CONNECT IT CARAIBE, sur la base d'un crédit de temps.

En contrepartie du respect par le CLIENT de ses obligations contractuelles, SAS CONNECT IT CARAIBE s'engage, dans les Conditions précisées au présent Contrat, à effectuer les prestations suivantes :

ARTICLE 2 : PRESTATIONS FOURNIES :

Cette assistance intègre les prestations suivantes :

- Assistance téléphonique
- Déplacements sur site
- Aide à l'installation, l'utilisation ou paramétrage de logiciels, matériels, cartes et autres produits informatiques
- Maintenance atelier ou site.
- Déplacements de matériels.
- Prêt de matériel en cas d'immobilisation de matériel défectueux pendant plus d'un jour ouvré (sous réserve de disponibilités de matériel similaire)

SAS CONNECT IT CARAIBE s'engage à prendre en compte toutes demandes d'interventions formulées par le CLIENT au plus tard le jour ouvré suivant son appel.

ARTICLE 3 : CONDITIONS RESOLUTOIRES

Le présent Contrat est conclu sous les Conditions résolutoires suivantes :

- Aptitude des locaux pour la maintenance de produits informatiques.
- S'il s'avère, au moment de l'audit, que les locaux sont inaptes à la maintenance choisie par le CLIENT, le Contrat sera résolu de plein droit, pour des motifs purement techniques, sans qu'il soit besoin d'aucune formalité ou notification au CLIENT.

ARTICLE 4 : DESIGNATION DU MATERIEL DE MAINTENANCE ET DES PRESTATIONS CHOISIS PAR LE CLIENT

SAS CONNECT IT CARAIBE a communiqué au CLIENT l'ensemble des moyens nécessaires à la maintenance ainsi que les tarifs qui y sont relatifs. Le CLIENT reconnaît avoir reçu de SAS CONNECT IT CARAIBE une information sur la configuration des produits informatiques objets de la prestation de maintenance.

Le CLIENT reconnaît avoir librement, et sous sa seule responsabilité, déterminé le choix et la quantité des services au regard du budget qu'il a entendu y consacrer.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE SAS CONNECT IT CARAIBE

SAS CONNECT IT CARAIBE sera tenu, d'une manière générale, à une obligation de moyens.

La mise en œuvre des moyens de correction ou de contournement des anomalies de fonctionnement des matériels et logiciels agrées lors de l'audit.

5.1 - Assistance téléphonique

Cette assistance téléphonique est destinée à analyser les problèmes que pourrait rencontrer le Client dans l'utilisation des machines sous contrat, ainsi qu'à orienter le Client sur une intervention de téléassistance ou de maintenance sur site.

- Les services d'assistance sont accessibles pendant les horaires et jours d'ouverture De SAS CONNECT IT CARAIBE soit du lundi au vendredi selon les plages horaires suivantes : 7 heures 30 à 18 heures

- Cette assistance peut être mise en œuvre par les moyens suivants :

- Appel téléphonique : 0980808848
- Courriel en complément d'un appel téléphonique : sav@idit.pro ou <http://support.idit.pro>
- SAS CONNECT IT CARAIBE peut répondre aux demandes par les mêmes moyens ou d'autres plus appropriés.
- SAS CONNECT IT CARAIBE pourra effectuer toute visite de contrôle qu'il estimera utile ou nécessaire dans les locaux.

ARTICLE 6 : OBLIGATION DU CLIENT

6.1 - Les obligations mises à la charge du CLIENT constituent des obligations impératives, dont le respect conditionne directement et totalement la bonne exécution par SAS CONNECT IT CARAIBE de ses obligations. En cas de manquement à l'une quelconque de ces obligations la responsabilité de SAS CONNECT IT CARAIBE ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit. Pendant toute la durée du contrat, le Client s'oblige à :

- Tenir un registre des anomalies décrivant précisément leurs contextes d'apparition et les messages d'erreurs qui ont pu apparaître.
- Effectuer des sauvegardes au moins une fois par jour et disposer d'un jeu de sauvegarde par jour de la semaine.
- Effectuer toutes les sauvegardes nécessaires préalablement à toute intervention.
- Vérifier régulièrement le bon fonctionnement des procédures de restauration.
- Respecter les consignes et conditions normales d'utilisation des matériels et logiciels.
- Tenir à disposition l'ensemble des licences, logiciels, et accessoires relatifs au parc sous le présent contrat.

6.2 - SAS CONNECT IT CARAIBE se réserve le droit de confier en totalité ou en partie l'exécution des prestations à des entreprises spécialisées et autorisées.

6.3 - Les interlocuteurs compétents désignés par LE CLIENT et habilités à contacter le service d'assistance sont :

Nom/Prénom :

Fonction :

Nom/Prénom :

Fonction :

Aucune intervention ne pourra être effectuée sans la présence de l'une ou l'autre des personnes désignées comme interlocuteur.

ARTICLE 7 : EXCLUSIONS

Le présent contrat constitue une assistance à l'utilisation et non une garantie pour la correction des défauts éventuels des produits utilisés par le CLIENT, ou des dégâts subis à la suite d'une attaque de virus en l'absence d'antivirus.

7.1 Prestations

- L'assistance n'a pas pour objectif de se substituer à de la formation qui est nécessaire à une bonne utilisation des matériels et logiciels. SAS CONNECT IT CARAIBE se réserve donc le droit de ne pas apporter son assistance à une personne n'ayant suivi aucune formation.

- L'assistance n'a pas pour objectif de se substituer à des prestations de personnalisation, d'extensions ou de mise à jour des matériels ou des logiciels.
- Le cas échéant SAS CONNECT IT CARAIBE pourra proposer de réaliser ces prestations après acceptation d'un devis de réalisation.
- Les prestations ne portent que sur les produits en cours de commercialisation ou sur des produits agréés lors de l'audit du parc.

7.2 Pièces exclues

- Utilisation de consommables ou de pièces non agréées par les fabricants.
- Pannes consécutives à : malveillance, vandalisme, dégât électrique et dégât des eaux.
- Toutes pièces endommagées par une utilisation non usuelle

Article 8 : MONTANT DU CONTRAT ET CREDIT DE TEMPS

Le montant et le crédit de temps du présent contrat sont fixés d'un commun accord entre « LE CLIENT » et la société SAS CONNECT IT CARAIBE à :

☐ Contrat **TRANQUILLITE LIGHT 100 Heures** (soit 400 unités) au prix de 6120,00 Euros HT ou 510 Euros HT par mois

En cas d'intervention n'entrant pas dans le cadre du contrat ou de dépassement du crédit de temps défini ci-dessus, le CLIENT sera facturé aux conditions de prestations normales en vigueur au sein de la SAS CONNECT IT CARAIBE à la date d'intervention.

SAS CONNECT IT CARAIBE s'engage à fournir sur simple demande le justificatif de solde indiquant le crédit restant à disposition du CLIENT, ainsi que les dates, natures et temps débités sur chacune des interventions effectuées.

ARTICLE 9 : DUREE DU CONTRAT ET RENOUELEMENT

- Le présent contrat est conclu pour une période de 12 mois, ou du nombre d'incidents déterminé en fonction du forfait choisi et du niveau de service attendu.
- Il prendra effet à compter de la signature du contrat.
- Pour les forfaits au nombre d'incidents le contrat s'achève automatiquement à la fin de la tranche choisie.
- Pour les contrats forfaitaires sans notion de nombre d'incidents à défaut de dénonciation, par l'une ou l'autre des parties contractantes, 2 mois avant sont échéance par lettre recommandée avec accusé de réception, il se reconduira par période de 1 an.
- SAS CONNECT IT CARAIBE se réserve le droit de ne pas procéder au renouvellement dans l'hypothèse où les matériels ou logiciels ne sont pas utilisés dans les conditions normales ou selon les préconisations des fabricants.

ARTICLE 10 : MODALITES FINANCIERES

Le décompte du temps d'interventions sera effectué par unité minimum de 15 minutes. Chaque unité de temps commencée sera décomptée du crédit de temps restant.

10.1 - Pour les contrats forfaitaires sans notion de nombre d'incidents SAS CONNECT IT CARAIBE se réserve la possibilité de réviser le prix du contrat en appliquant le nouveau tarif en vigueur, notamment en cas de modification des services proposés.

Sauf instruction contraire du client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date d'expiration de la période en cours, le contrat sera reconduit aux nouvelles conditions.

10.2 - Le contrat d'assistance sera facturé à la signature du contrat.

- Le règlement s'effectue à réception de la facture.
- A défaut de paiement, SAS CONNECT IT CARAIBE se réserve le droit de suspendre tout service 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement notifiée par lettre recommandée.

10.3 - Les mises à jour de matériels ou de logiciels peuvent être fournies à un tarif préférentiel dans le cadre de ce contrat.

Fait à : SPCE le : 21/01/2021

Nom : JULIANS Prénom : Caroline

Qualité du Signataire : Assistante de direction

Signature :

(Précédée de la mention manuscrite "LU ET APPROUVE" et cachet de l'entreprise)

GRUPE UNIDÉV
4 Boulevard de Verdun
97200 FORT-DE-FRANCE
Tél 06 96 35 83 15
SIRET 887 639 300 00011

ARTICLE 11 : REVISION DES PRIX

Le prix du contrat est lié à l'indice SYNTEC et pourra être révisé annuellement à la date anniversaire du contrat par l'application de la formule ci-après :

$P1 = P0 \times S1/S0$

P1 : prix révisé

P0 : prix d'origine

S0 : dernier indice SYNTEC publié en septembre 2020 (soit 274,7)

S1 : dernier indice publié à la date de révision

ARTICLE 12 : AUTORISATIONS ADMINISTRATIVES

Conformément à la loi N° 77-17 du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il dispose d'un accès libre à ces informations et peut en demander la rectification en cas d'erreur de la SAS CONNECT IT CARAIBE.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITE

La société SAS CONNECT IT CARAIBE s'engage à ne pas exploiter ou divulguer les informations dont elle peut avoir connaissance au cours de ses interventions.

12.1 - SAS CONNECT IT CARAIBE ne pourra en aucun cas être rendu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'immobilisation du matériel, quelle qu'elle soit la durée de la panne ou de l'immobilisation nécessaire à la remise en état de marche normale.

De même la responsabilité de la SAS CONNECT IT CARAIBE ne pourra être mise en cause si les prestations d'assistance sont devenues temporairement ou définitivement impossibles en cas de force majeure ou d'autres causes qui ne soient imputables telles que :

- Interruption de travail, grèves,
- Retards imputables aux fournisseurs,
- Inondation, incendie, catastrophe naturelle, accident et autres...

En cas de défaillance grave de la part de la SAS CONNECT IT CARAIBE, l'utilisateur pourra demander réparation du préjudice direct dont il apporte la preuve. En tout état de cause, quelle que soit la nature ou le fondement de son action à l'égard de la SAS CONNECT IT CARAIBE, le montant du préjudice ne peut en aucun cas excéder le montant total de la redevance annuelle afférente au service d'assistance litigieux.

12.2 SAS CONNECT IT CARAIBE ne pourra en aucun cas, voir sa responsabilité engagée pour dommage indirect.

Il est expressément convenu que sont assimilés à des dommages indirects, toute perte de commande, perte d'exploitation, perte de clientèle ou trouble commercial quelconque.

ARTICLE 14 : INDEPENDANCE DES CLAUSES - DEFAUT D'EXERCICE D'UN DROIT - ENGAGEMENTS ANTERIEURS

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations résultant du présent Contrat, quelles qu'elles soient.

Le défaut d'exercice, partiel ou total de l'un quelconque des droits résultant des stipulations du présent Contrat ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre résultant du présent Contrat.

Le présent contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenus antérieurement entre les parties.

ARTICLE 15 : COMPETENCE

Tout litige auquel pourraient donner lieu l'exécution ou l'interprétation des présentes sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de ville, ou bien, au choix de la SAS CONNECT IT CARAIBE de la juridiction commerciale dans les Conditions de l'article 42 du Nouveau Code de Procédure Civile.

SAS CONNECT IT CARAIBE
50 RUE DES AVENTS - REDOUTE
97200 FORT DE FRANCE
SIRET : 81214336300012 APE : 6202A
0 820 690 284 FAX : 09 72 31 33 78
contact@mit.pro