

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Article 1 - ComOne s'engage à effectuer :

- Le dépannage de tous les dérangements signalés, sur simple appel téléphonique, pendant les jours et heures ouvrés de ComOne du lundi au vendredi de 9h à 18h
- L'entretien du matériel d'énergie courant faible, lié à l'installation visée par la présente convention,
- Le S.A.T. (Support d'Assistance Technique) : Gestion des exploitations, diagnostic par identification et élimination des défauts.

Article 2 - Date d'effet

- La présente convention prend effet à la date de signature et conclue pour une durée d'une année. Elle est ensuite renouvelable, par tacite reconduction, par périodes successives d'une année, sauf résiliation par lettre recommandée avec A.R., adressée par l'une ou l'autre des parties au moins trois mois avant la date d'échéance de la période en cours.

Article 3 - Prestations de maintenance

Les prestations de maintenance faisant l'objet du présent contrat consistent en l'établissement d'un diagnostic, la localisation, la levée du dérangement ou la mise à jour du logiciel pour autant que le dérangement soit survenu dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" du central téléphonique par le client (voir cas d'exclusion en article 5)

Les prestations de maintenance concernent exclusivement le central téléphonique (le matériel) tel que décrit dans le relevé de votre installation cité dans l'objet de ce contrat : contrat et incluent :

- L'unité centrale ;
- Les appareils propres au central ;
- Les applications décrites comme des applications du central téléphonique.

Sont donc considérés comme ne faisant pas partie du central téléphonique :

- Les appareils et équipements analogiques ;
- Les fax

Article 4 - Pré-requis client

Afin de garantir un fonctionnement, l'infrastructure LAN utilisée pour la connexion des postes IP doit répondre aux contraintes énoncées ci-dessous. Sans un strict respect de ces pré-requis, ComOne ne pourra pas s'engager sur une qualité optimale des communications.

- Délai de transit (aller/retour) < 50 ms
- Gigue < 20ms
- Perte de paquets < 1%

Par ailleurs les câbles qui seront dédiés à la téléphonie sur IP seront au minimum des câbles cuivre de catégorie 5, terminés par des prises ISO 8877 (RJ45) qui devront être disponibles à proximité de chaque emplacement ou doit être installé un terminal.

Dans l'hypothèse où le Client n'est pas certain que son infrastructure respecte les pré-requis, il pourra demander à ComOne de lui faire une proposition technique et commerciale de mise à niveau.

Article 5 - Limitations - Exclusions :

- Les dérangements, pannes ou détériorations consécutifs à un incendie, à une inondation, à la foudre ou toute autre motif de surtension, à des accidents, à des bris, à des chocs ou chutes, à l'humidité ou la chaleur ambiante ou à un environnement néfaste au bon fonctionnement de l'installation, à des modifications ou réparations de l'installation, effectuées par des personnes autres que les agents de ComOne ou agréées par elle, les modifications apportées au réseau par un tiers non agréé par ComOne et, d'une façon générale, tout trouble ou dérangement ne résultant pas d'un usage normal de l'installation décrite objet de la présente convention
- Les pièces et main d'œuvre concernant le remplacement du matériel d'énergie, ne sont pas compris dans cette convention, qui exclut par ailleurs les postes ou terminaux mobiles, les consommables (cordons, capsules, microphones, etc...) et d'une façon générale toutes les modifications de matériel ou de paramétrage de l'installation initiale, par intervention sur site ou télémaintenance.

La durée de vie du matériel d'énergie courant faible étant fonction des conditions d'exploitation de l'installation, le remplacement éventuel d'une partie ou de la totalité des batteries et/ou piles d'alimentation, reste à la charge du CLIENT. ComOne ne pourra être tenu pour responsable d'une utilisation abusive ou frauduleuse de l'installation notamment téléphonique, le rôle de ComOne se limitant, en matière de sécurité téléphonique et, sous réserve que le CLIENT permette l'accès à la société ComOne de son système de sécurisation, à un rôle de conseil quant aux précautions d'usage respecter et, à la recherche avec le CLIENT et, à sa demande, des moyens d'éviter ces utilisations abusives ou frauduleuses.

La remise en état de l'installation, devenue défectueuse pour l'une des causes ci-dessus mentionnées, sera effectuée aux seuls frais du CLIENT et à sa demande expresse. Le CLIENT aura à sa charge la mise à jour et la programmation des annuaires.

La responsabilité de ComOne ne pourra être engagée en cas de perte d'exploitation consécutive à un fonctionnement anormal ou défectueux de l'installation, ou des dispositifs de taxation quand ils existent.

Article 6 - Délai d'intervention :

Intervention inférieure à 4H après la réception de l'appel du CLIENT au Service Dispatching S.A.V, en cas de panne totale ou majeure, affectant les organes principaux de l'installation, (pupitre opérateur, impossibilité de recevoir ou d'émettre des appels, arrêt complet de l'installation, plus de tonalité sur les postes et sur la console d'accueil) et le fonctionnement de l'ensemble de ses fonctions.

Intervention dans les 48 heures ouvrées après la réception de l'appel du CLIENT au Service Dispatching S.A.V en cas de panne mineure, n'affectant que très faiblement le fonctionnement de l'installation, (poste hors service, ligne hors service, musique d'attente hors service).

Le non-respect de ces délais, à titre tout à fait occasionnel ou pour cause de force majeure, ne saurait constituer une clause de résiliation.

Article 7 - Intervention - déménagement

Il est expressément convenu que l'entretien ainsi que tous les travaux effectués sur l'installation dans le cadre de ce contrat de maintenance, ou toutes modifications ou extensions de ladite installation, y compris celles éventuellement exigées par l'opérateur téléphonique du CLIENT, ne pourront être exécutés que par la société ComOne ou toute société ou agent expressément agréé par elle. La société ComOne pourra, si elle le juge nécessaire, céder les droits et obligations des présentes à une entreprise spécialisée pour l'exécution du présent contrat.

Le libre accès de l'installation sera toujours permis aux employés de la société ComOne, aux heures normales d'ouverture. La société ComOne s'engage à faciliter au CLIENT toutes les démarches à effectuer auprès de son opérateur téléphonique. Toute modification et/ou extension de l'installation fera, le cas échéant, l'objet d'une révision de la redevance d'entretien sur la base du tarif en vigueur au moment de sa réalisation.

Les travaux de nuit, dimanches et jours fériés ou, dangereux, donneront lieu à une facturation supplémentaire, à la charge du CLIENT.

En cas de transfert d'adresse(s) de l'installation, la société ComOne, dûment informée, continuera à en assurer l'entretien et se réserve le droit de modifier le montant de la redevance en cas de modification substantielle des distances à parcourir pour le maintien de sa prestation.

Le courant électrique sera amené et fourni par le CLIENT. La responsabilité de la société ComOne est limitée au coupe- circuit de raccordement des lignes réseaux de l'opérateur téléphonique.

Le remplacement en cas d'usure anormale (chute de l'appareil, dégâts des eaux, liquides renversés, détérioration volontaire, etc.) de toutes les pièces ainsi que des cordons de combinés, extensibles ou non, reste à la charge du CLIENT.

Article 8- Résiliation - Déchéance du terme :

En cas de non-paiement de l'une des échéances de la redevance annuelle ou de toute autre somme due ou, en cas de non- observation de l'une des clauses de la présente convention, la Société ComOne, aura le droit de suspendre l'entretien ou de résilier cette convention huit jours après avis donné par lettre recommandée; elle sera déchargée de toute responsabilité pour les conséquences de quelque nature que ce soit, notamment financières et commerciales, qui pourraient en résulter, tous frais de remise en état éventuel, incombant au seul CLIENT.

En cas de règlement judiciaire, de liquidation des biens ou de faillite, le présent contrat sera résilié dans les conditions de la Loi 85-98 du 25 janvier 1985.

En cas de retard dans les paiements, le CLIENT sera redevable de plein droit du paiement d'intérêts de retard, décomptés au taux de base bancaire, majoré de cinq points. En outre, le non- paiement à l'échéance de toute somme due à ComOne entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues, et le versement à titre de clause pénale d'une pénalité fixée à 10% desdites sommes.

Dans les cas de résiliation prévus ci-dessus et plus généralement dans tous les cas de cessation de cette convention pour quelque cause que ce soit, le montant de la redevance et de toutes les sommes éventuellement dues en vertu de l'application de la présente convention deviennent immédiatement exigibles de plein droit sans mise en demeure, quand bien même elles feraient l'objet de paiement par traite(s) et, la Société ComOne aura droit, en outre, et nonobstant l'application de la clause pénale, à l'indemnité de résiliation égale à la totalité de l'annuité restant à courir

Article 9 - A partir de la onzième année de fonctionnement et, nonobstant l'application des termes de l'article 8 *supra*, la redevance d'entretien, y compris les majorations et augmentations éventuelles, sera majorée d'une surprime annuelle de vétusté fixée à 10 %.

Article 10 - En cas de contestation, ou de litige, notamment relatif à l'interprétation ou à l'exécution des conditions générales qui précèdent, ou relatif à une fourniture ou à son règlement et quels que soient les conditions de paiement acceptées, seul le Tribunal de Commerce de Nanterre sera compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.



Société à responsabilité limitée de 10 000,00 €.
SIREN : 509 226 775 R.C.S. NANTERRE
Siège social : 64 rue Marcel Miquel - 92130 ISSY LES MOULINEAUX