

I. CHAMP D'APPLICATION

Le Prestataire commercialise des heures de maintenance prépayées appelées « Crédit-Temps ».

Les présentes conditions particulières sont indissociables des conditions générales de vente du prestataire. Au même titre que les conditions générales de vente, elles ont été mises à la disposition du client dans le cadre de l'offre « Crédit-Temps », comme visé à l'article L. 441-6 du Code de Commerce et L. 113-3 et suivants du Code de la consommation.

Toute commande à l'offre « Crédit-Temps » implique l'adhésion sans réserves aux conditions générales de service du Prestataire et aux présentes conditions particulières qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le Prestataire.

II. PRINCIPE

Les heures « Crédit-Temps » sont basées sur le principe des cartes téléphoniques prépayées. Le client achète un solde d'heures de prestation de technicien ou d'administrateur systèmes et réseau, sur site ou à distance, associé à un délai d'intervention et à une zone d'intervention.

Après chaque intervention, le Prestataire décompte le temps passé du « Crédit-Temps ». Lorsque le solde du « Crédit-Temps » s'approche de 0, le Prestataire informe le Client par téléphone, fax, courriel ou tout moyen technologique équivalent. Le Prestataire établit une offre de renouvellement du « Crédit-Temps ».

Les rapports d'interventions, tels que mentionnés dans les conditions générales, font foi du temps à décompter. Les heures sont décomptées au quart d'heure entamé.

La valeur minimale de souscription à une offre « Crédit-Temps » est fixée à dix (10) heures.

III. USAGE

Le client choisira librement l'usage fait de son ou de ses offre(s) « Crédit-Temps » tant que celui-ci respecte les compétences du collaborateur du Prestataire applicable au « Crédit-Temps ». Ainsi, le Client ne pourra pas utiliser une offre « Crédit-Temps » de technicien pour effectuer des travaux d'ingénierie systèmes nécessitant des compétences supérieures.

De ce fait, soit le Client choisit que cette prestation lui soit facturée par le Prestataire à son tarif en vigueur, soit il indique au Prestataire qu'il souhaite que le temps passé soit coefficienté sur le « Crédit-Temps ».

Le coefficient de majoration horaire entre un technicien et un administrateur est de 65%.

Si un Client disposant d'une offre de « Crédit-Temps » d'intervention à distance souhaite une intervention sur site, le Prestataire pourra, après validation du Client, décompter le temps de prestation de l'offre « Crédit-Temps » à distance. Le déplacement sera alors facturé au tarif en vigueur au moment de la prestation.

IV. DELAI D'EXECUTION

Les offres « Crédit-Temps » disposent de deux niveaux de réactivité :

- J+1 : L'intervention sera effectuée au plus tard le jour suivant ouvré de l'appel par le Client si celui-ci est passé avant 16h.
- J+0 : L'intervention est réalisée le jour même de l'appel du Client si celui-ci est passé avant 15h.

Le Prestataire traitera les appels issus d'offre « Crédit-Temps » dont le délai d'intervention est identique, d'un même Client ou de plusieurs Clients différents, en fonction de ses propres critères d'urgence. Ainsi le premier appel reçu ne sera pas forcément le premier appel traité. Cependant, le Prestataire s'engage à respecter le délai d'intervention contractuel du « Crédit-Temps » souscrit par le Client.

En cas de non-respect du délai d'exécution du fait du Prestataire et tel qu'il est défini à l'article III des conditions générales de service, le Client pourra bénéficier, s'il en fait la demande d'une minoration de 25% sur le temps passé.

Aucune pénalité ne sera applicable au Prestataire si le délai d'exécution n'est pas respecté du fait que le Client n'ait pas respecté ses obligations telles que spécifiées à l'article VIII des conditions générales.

V. LIMITES

Les offres « Crédit-Temps » n'incluent pas les pièces détachées ou les consommables. Si le Client souhaite inclure ces éléments, il devra alors souscrire à une des offres de contrat de maintenance.

Les offres de « Crédit-Temps » à distance n'incluent pas les déplacements.

VI. PRESTATION A DISTANCE

Le Client reconnaît être informé du fait qu'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune unité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmissions inégales et des politiques d'utilisation propres. Ainsi le client reconnaît que nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet.

De plus, la prestation à distance n'est possible que si l'équipement sur lequel le prestataire doit intervenir a accès à Internet.

VII. DUREE DE VALIDITE

Les offres « Crédit-Temps » ont une durée de validité illimitée dans le temps.

L'offre se termine lorsque le solde du « Crédit-Temps » arrive à zéro (0) et que le client ne souhaite pas le renouveler.

VIII. REMBOURSEMENT

Les offres « Crédit-Temps » souscrites par un Client ne sont pas remboursables, même partiellement et cela quel qu'en soit le motif.

IX. RENOUELEMENT

Lorsque le solde du « Crédit-Temps » atteint zéro (0), le Prestataire transmet une offre de renouvellement au Client. Toutefois, le Client peut, à tout moment demander le renouvellement de son « Crédit-Temps » par anticipation.

Le nouveau solde acquis vient s'ajouter au solde existant du « Crédit-Temps » en cours.

X. SUIVI DE CONSOMMATION

Le Client peut, à tout moment, connaître le solde de son « Crédit-Temps » en consultant le suivi depuis l'interface de support en ligne.

Sur simple demande écrite, par fax ou courriel, un tableau historique contenant la liste des interventions, le temps crédité, le temps passé, le temps restant et un résumé des interventions, lui sera communiqué par courriel ou par fax.

XI. MODALITES FINANCIERES

L'intégralité du montant de l'offre « Crédit-Temps » est du à sa souscription. A réception du bon de commande, le Prestataire émet la facture dont le Client s'acquittera selon les conditions de règlement convenues avec le Prestataire.

L'offre est utilisable dès la réception du bon de commande par le Prestataire qui l'a accepté. Cependant, en cas de non-paiement de la facture, le Prestataire se réserve le droit de suspendre la réalisation des interventions jusqu'au règlement intégrale de ladite facture.

XII. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou des retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si la force majeure devait perdurer plus de trois mois, il pourra être mis fin au présent Contrat par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation puisse être considérée

comme fautive. La résiliation, dans une telle hypothèse, devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet à la date de réception de ladite lettre.

XIII. DISPOSITIONS DIVERSES

La nullité de l'une quelconque des obligations résultant du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affectera pas la validité des autres obligations et les parties s'engagent à négocier de bonne foi des dispositions de remplacement.

Les titres et sous titres figurant dans les présentes Conditions Particulières et plus généralement dans l'ensemble des documents constituant le Contrat sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du Contrat.

Le fait pour une partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du Contrat ou d'en tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprétée comme une renonciation par cette partie à exercer les droits qu'elle détient au titre dudit Contrat. Le fait pour une partie de tolérer une inexécution ou une exécution imparfaite du Contrat ou plus généralement de tolérer tout acte, abstention ou omission de l'autre partie non conforme aux dispositions du Contrat ne saurait conférer un droit quelconque à la partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

Le Contrat annule et remplace tous les accords, engagements, discussions ou négociations intervenus antérieurement ayant pu exister ou existants entre les parties.

XIV. MODIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les présentes conditions particulières en cas de besoin et de prendre toutes décisions qu'il pourrait estimer utiles pour l'application et l'interprétation des présentes conditions particulières, sous réserve d'en informer les clients, par voie de notification individuelle. Les contrats en cours sont alors soumis aux conditions particulières ainsi modifiées et, le cas échéant, complétées.

La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée de ce fait.

XV. DEFINITIONS

TCP/IP : signifie "Transmission Control Protocol / Internet Protocol". Protocole utilisé sur le réseau Internet pour transmettre des données entre deux machines.