

Contrat de maintenance d'un matériel ou système informatique

Date de fraîcheur : 1 octobre 2022

Contrat de maintenance d'un matériel ou système informatique

CONTRAT DE MAINTENANCE D'UN MATERIEL OU D'UN SYSTEME INFORMATIQUE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

[Identité complète du vendeur]

Ci-après désigné(e) "le Prestataire",

D'une part,

ET

[Identification complète du cocontractant]

Ci-après désigné(e) "le Client",

D'autre part,

Les parties aux présentes ont convenu et arrêté ce qui suit :

EXPOSE PREALABLE

Obligation d'information

Il est rappelé qu'aux termes de l'article 1112-1, celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties.

Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux [articles 1130 et suivants du Code civil](#).

Le devoir d'information du prestataire informatique peut être défini comme étant « l'obligation faite au fournisseur de s'informer des besoins de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant le matériel ou la prestation à livrer (type, caractéristiques, conditions d'utilisation ou d'octroi, adéquation de l'environnement, contenu des contrats envisagés, coûts, garanties), de lui proposer une solution adéquate à ses problèmes qui s'inscrit de manière rationnelle dans son entreprise et de le mettre en garde contre toutes les éventuelles limitations de la solution proposée ».

Il en résulte pour le prestataire une triple obligation de mise en garde, de conseil et renseignement. En vertu de l'obligation de renseignement pesant sur le prestataire informatique, ce dernier doit identifier les besoins du client et le renseigner objectivement sur les prestations nécessaires.

L'obligation de conseil lui impose d'orienter les choix du client, de lui indiquer les meilleures solutions, adaptées à ses besoins spécifiques. L'obligation de mise en garde lui impose enfin de prévenir le client de tout risque, contrainte ou aspect négatif quel qu'il soit de ses décisions passées ou présentes quant à son parc informatique.

Par ailleurs le prestataire a également l'obligation d'informer le client de la disponibilité des pièces détachées indispensables au fonctionnement du produit lorsqu'il en a lui-même été informé par le fournisseur.

En contrepartie, le client est redevable d'une obligation de collaboration. Il doit préciser clairement ses besoins et attentes au sein d'un cahier des charges qui servira de support au prestataire dans l'exécution de sa prestation d'une part et dans la mise en œuvre de son obligation d'information.

En outre, le client doit se tenir à disposition du prestataire afin de lui fournir tous documents utiles à l'exécution de sa prestation, tels que données constructeur, factures d'achat ou encore mode d'utilisation du matériel.

Il doit en outre lui permettre d'accéder librement aux équipements, ou le laisser emporter le matériel lorsque l'entretien ou la réparation sur place est manifestement impossible.

Par ailleurs, les Parties déclarent qu'en respect des dispositions impératives de l'[article 1104 du Code civil](#), les négociations ont été menées de bonne foi.

Le Client utilise, pour son activité professionnelle, un *[Nature de l'équipement informatique (matériel ou système)]* informatique et souhaite s'attacher les services du Prestataire pour en assurer la maintenance et la réparation.

Le Prestataire a une compétence notoire dans ce domaine. Déclarant avoir connaissance de l'installation informatique du Client, le Prestataire se propose de fournir à celui-ci, qui accepte, cette maintenance complète, aux conditions prévues au présent contrat.

Cela exposé, il est arrêté ce qui suit :

Article

Documents contractuels

Les documents contractuels sont dans l'ordre de préséance :

- le contrat et ses avenants ;
- ses annexes ;
- le cahier des charges ;
- le cahier des spécifications techniques ;
- etc.

En cas de contradiction entre eux, les documents contractuels prévalent les uns sur les autres dans l'ordre indiqué ci-dessus.

Article

Objet du contrat

L'objet du présent contrat est la fourniture au Client par le Prestataire d'un service d'entretien, de maintenance et de réparation du matériel *[Nature de l'équipement informatique (matériel ou système)]* informatique désigné en annexe et ci-après dénommé "l'équipement informatique".

SI "Elargissement de l'objet du contrat par avenant" correspond à votre cas

Toute modification apportée à la liste de l'équipement informatique devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

SI "Elargissement automatique de l'objet du contrat" correspond à votre cas

Tout ajout de matériel informatique à compter de la signature du présent contrat sera automatiquement pris en compte.

L'équipement informatique est localisé à *[Localisation de l'équipement informatique (adresse complète)]*. En cas de déplacement de l'équipement informatique en un autre site, le Client devra en informer le Prestataire au moins *[Délai d'information du prestataire]* jours à l'avance et le Prestataire aura le droit de demander la révision des conditions du présent contrat et, à défaut d'accord, sa résiliation de plein droit.

Article

Obligations du Prestataire

Article 3.1. - Conseils

Le Prestataire s'engage à affecter à l'exécution de ses obligations du personnel maîtrisant bien les compétences à mettre en oeuvre. Il s'engage à informer le Client de l'état d'usure de l'équipement informatique et à lui apporter tout conseil utile pour son entretien courant et son bon fonctionnement.

Article 3.2. - Entretien et maintenance

Le Prestataire s'engage à effectuer périodiquement des opérations d'entretien et de maintenance de l'équipement informatique pendant les jours ouvrés et les horaires de travail du Client et, ce, suivant le planning ci-après :

[Planning des opérations d'entretien et de maintenance]

Les opérations d'entretien et de maintenance comprennent le nettoyage, la vérification, les réglages et mises au point de l'équipement informatique faisant l'objet du présent contrat ainsi que le remplacement, en cas d'usure, des pièces et composants suivants :

[Désignation des pièces et composants remplacés en cas d'usure]

Les opérations d'entretien et de maintenance ne s'étendent pas à :

- l'environnement de l'équipement informatique (locaux, climatisation, revêtements de sols, électricité, etc.) ;
- la fourniture des consommables (disquettes, cartouches, etc.) ;
- la fourniture de pièces et composants autres que ceux visés ci-dessus ;
- l'entretien des logiciels ou progiciels.

Article 3.3. - Réparations

Le Prestataire s'engage à réparer toute panne ou anomalie de fonctionnement affectant l'équipement informatique faisant l'objet du présent contrat pendant les jours ouvrés et heures de travail du Client.

Les opérations de réparation comprennent le remplacement de toutes pièces et composants endommagés ou défectueux à l'origine de la panne ou de l'anomalie de fonctionnement.

Les opérations de réparation ne comprennent pas les dommages causés par :

- un accident, un acte de vandalisme, une faute intentionnelle ou non, l'eau, un incendie, un acte de sabotage et tout événement de force majeure ;
- un usage anormal par rapport aux prescriptions du manuel utilisateur ;
- le défaut d'entretien de l'équipement informatique ;
- un déplacement du matériel ;
- toute intervention, effectuée sur l'équipement informatique, par le Client ou un tiers ;
- l'utilisation de consommables non compatibles avec l'équipement informatique ;
- l'utilisation d'un courant électrique inapproprié ou de lignes téléphoniques défectueuses- la défaillance de la climatisation ou la variation du courant électrique.

Les opérations de réparation ne s'étendent pas, également, au remplacement de l'équipement informatique dont l'état d'usure ne permet plus d'en assurer le bon fonctionnement, aux pannes affectant les logiciels et progiciels et à celles ayant pour origine la corrosion de l'équipement informatique.

Ces opérations de réparation seront facturées séparément (main-d'oeuvre, fourniture, pièces détachées, frais de déplacement) et devront faire l'objet d'un ordre de service.

Le Prestataire s'oblige à intervenir dans un délai de **[Délai d'intervention]** (heure|heures **[Délai d'intervention]**) ouvrées, à réception de la demande d'intervention formulée par **[Moyen de transmission de la demande d'intervention (ex: téléphone, fax, e-mail, etc.)]** et confirmée par écrit. La demande d'intervention devra donner toutes indications et informations utiles sur l'anomalie constatée. Dans l'hypothèse d'une anomalie ne pouvant faire l'objet d'une réparation chez le Client, le Prestataire prendra à sa charge le transport et mettra à la disposition du Client, sans frais supplémentaires, un équipement informatique de remplacement de mêmes performances, durant le temps de l'immobilisation.

La nature et la date des interventions seront consignées sur le carnet d'entretien conservé par le Client et mis à la disposition du Prestataire.

À la suite de la visite de dépannage, le technicien du Prestataire et le responsable utilisateur devront établir de façon contradictoire un procès-verbal de recette technique qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Client les conditions dans lesquelles est intervenue l'Anomalie et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention.

Ces procès-verbaux seront consignés sur le carnet d'entretien conservé par le Client et mis à la disposition du Prestataire.

Article 3.4. - Substitution

Par dérogation à l'article 10, dans le cas où le Prestataire ne défererait pas à une mise en demeure de respecter les délais contractuels, le Client se réserve la possibilité de mettre en oeuvre les moyens nécessaires au respect de ces obligations, aux frais et risques du Prestataire, sans diminution de la responsabilité de ce dernier et sans préjudice de l'application des pénalités de retard prévues à l'article 4 des présentes. L'importance ou la répétition des défaillances pourra entraîner la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 9.

Article 3.5. - Garantie

Le Prestataire garantit, pendant une durée de **[Durée de la garantie contractuelle]** mois à compter de leur montage, les pièces détachées ou composants installés par ses soins contre tout vice de matière ou de fabrication. Les frais occasionnés par la mise en oeuvre de cette garantie ainsi que les frais de remplacement de ces pièces ou composants, les frais de main-d'oeuvre, les frais de déplacement ou d'hébergement du personnel du Prestataire sont à la charge exclusive de celui-ci.

Le Vendeur ou le prestataire est soumis aux conditions de garanties légales prévues aux [articles L. 217-3, L. 217-4, L. 217-5 du Code de la consommation](#) et aux [articles 1641 et 1648 du Code civil](#) :

[Art. L. 217-3 du Code de la consommation](#) : "Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des [articles 2224 et suivants du code civil](#). Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité."

[Art. L. 217-4 du Code de la consommation](#) : " Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat."

[Art. L. 217-5 du Code de la consommation](#) : "I. - En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. - Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. - Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat."

[Art. 1641 du Code civil](#) : " Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus".

[Art. 1648 du Code civil](#) : " L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents".

A encadrer

[Ann. art. D. 211-1, C. consom.](#) (vente de biens)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation](#).

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du Code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

A encadrer

[Ann. C. consom., art. D. 211-3 \(fourniture ponctuelle du contenu numérique ou du service numérique\)](#)

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du Code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

[Ann. art. D. 211-4. C. consom.](#) (fourniture de contenu ou de service numérique en continue)

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai de *[Délai de garantie du défaut de conformité]* à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant *[Délai de garantie du défaut de conformité]*.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du Code de la consommation](#).

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du Code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Le client pourra exercer ces garanties en adressant sa demande à :

[Civilité, prénom et nom du vendeur ou du prestataire] , [Adresse du vendeur ou du prestataire]

Article

Délai

En cas de retard dans l'exécution de sa prestation non imputable au Client ou non dû à un cas de force majeure, le Prestataire s'oblige au paiement de pénalités de retard après mise en demeure restée infructueuse pendant *[Délai de mise en demeure]* (jour|jours *[Délai de mise en demeure]*) suivant la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception.

Les pénalités seront calculées selon la formule suivante :

$P = V \times J$ dans laquelle :

- P représente le montant de la pénalité globale hors taxes ;
- V représente la valeur de la pénalité journalière hors taxes ;
- J représente le nombre de jours de retard.

SI "Plafonnement des pénalités de retard" correspond à votre cas

Toutefois, les pénalités seront plafonnées à *[Plafond pour le montant des pénalités]* (euro|euros *[Plafond pour le montant des pénalités]*).

Ces pénalités ne sont pas exclusives du droit du Client, d'une part, de demander des dommages-intérêts en raison d'un retard du Prestataire dans l'exécution de sa prestation et, d'autre part, de se prévaloir des dispositions de la clause de résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.

Article

Obligations du Client

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire les moyens nécessaires à la bonne exécution de sa mission et, notamment :

- un correspondant qui sera son interlocuteur unique et dont le remplaçant devra être connu à l'avance pour pallier toute défaillance ou absence du correspondant désigné ;
- les notices d'utilisation, les modes d'emploi et d'entretien de l'équipement informatique.

Le Client laissera libre l'accès des locaux où se trouve l'équipement informatique afin que le Prestataire puisse accéder à l'équipement, l'inspecter, l'entretenir ou le réparer.

Le Client s'interdit de procéder lui-même, ou par toute autre personne que le Prestataire, à toutes interventions ou réparations sur l'équipement informatique faisant l'objet du présent contrat.

Le Client reconnaît expressément que le matériel d'essai, l'outillage, les pièces détachées ou les composants non installés sur l'équipement informatique et déposés dans ses locaux avant toute intervention, sont la propriété du Prestataire.

Article

Responsabilité - assurances

Le Prestataire déclare être titulaire de toutes les compétences nécessaires à l'exécution de ce contrat.

Il s'engage à assurer les prestations d'entretien, de maintenance et de réparation de l'équipement informatique conformément aux règles de l'art.

Le personnel du Prestataire, chargé d'exécuter les prestations objet du présent contrat, restera placé sous la responsabilité hiérarchique et technique du Prestataire qui s'oblige à lui faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicables sur le lieu d'exécution des prestations.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être recherchée par le Client pour la destruction de ses données ou fichiers qu'il lui appartient de sauvegarder.

Le Prestataire s'engage à souscrire une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable et à payer les primes correspondantes. Il s'oblige à en justifier au Client à première demande de celui-ci.

Article

Rémunération

SI "Rémunération forfaitaire" correspond à votre cas

Le prix des prestations, objet du présent contrat, est forfaitaire et s'élève annuellement à *[Prix HT]* (euro|euros *[Prix HT]*) hors taxes, payable *[Périodicité du paiement du prix (ex: mensuellement ou trimestriellement)]*.

SI "Rémunération selon les prestations" correspond à votre cas

Le prix des prestations, objet du présent contrat, est fonction de la nature des prestations.

Les prestations d'entretien visées à l'article 3.2 des présentes sont assurées moyennant une redevance forfaitaire annuelle de *[Montant de la redevance annuelle]* (euro|euros *[Montant de la redevance annuelle]*) hors taxes, payable *[Périodicité du paiement de la redevance (ex: mensuellement, trimestriellement)]*.

Les prestations de réparations visées à l'article 3.3 des présentes sont assurées moyennant une redevance provisionnelle de *[Montant de la redevance provisionnelle]* (euro|euros *[Montant de la redevance provisionnelle]*) hors taxes, payable *[Périodicité du paiement de la redevance provisionnelle (ex: mensuellement ou trimestriellement)]*, basée sur une estimation, au début de chaque période contractuelle, des visites de dépannage. À la date anniversaire du contrat, le coût réel des visites de dépannage effectivement effectuées sera déterminé par application du barème des interventions figurant à l'annexe des présentes.

SI "Rémunération selon les prestations" correspond à votre cas

Ce coût réel servira de base à la détermination de la redevance provisionnelle de l'année suivante (ou en cas de renouvellement du contrat par tacite reconduction).

SI "Le prix inclut les frais de déplacement" correspond à votre cas

Le prix inclut le coût des pièces et composants de rechanges ainsi que les frais de déplacement des techniciens.

Tous les montants s'entendent hors taxes et seront majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable au moment de leur exigibilité.

SI "Le prix inclut les frais de déplacement" ne correspond pas à votre cas'

Le prix inclut le coût des pièces et composants de rechanges. Les frais de déplacement des techniciens sont remboursés sur présentation de justificatifs.

Tous les montants s'entendent hors taxes et seront majorés de la taxe sur la valeur ajoutée au taux applicable au moment de leur exigibilité.

SI "Remboursement des frais de transport au tarif kilométrique" correspond à votre cas

Les parties conviennent que le remboursement des frais de transport - qui s'entend comme tout déplacement de chacun des techniciens nécessaire à l'accomplissement de leur mission - se fera au tarif kilométrique admis par l'administration fiscale pour un véhicule de *[Nombre de chevaux admis par l'administration fiscale]* CV et en sus les péages et parkings éventuels.

SI "Remboursement des frais de transport sur la base du kilomètre" correspond à votre cas

Les parties conviennent que le remboursement des frais de transport - qui s'entend comme tout déplacement des techniciens nécessaire à l'accomplissement de leur prestation - se fera sur la base de *[Montant du remboursement par kilomètre]* euros par kilomètre que les techniciens voyagent par la SNCF ou en voiture.

SI "Le prix inclut les frais de transport" correspond à votre cas

Le prix inclut les frais de transport.

SI "Clause de révision du prix" correspond à votre cas

Le prix des prestations sera réajusté de plein droit à la date anniversaire du contrat proportionnellement à la variation de l'indice *[Indice de révision du prix (choisir un indice en relation directe avec l'objet du contrat ou l'activité de l'une des parties)]*, les indices de référence étant les derniers indices publiés à la date de signature du présent contrat et ceux publiés à la date de révision.

En cas de disparition de cet indice, tout indice analogue lui sera substitué de plein droit.

SI "Tout défaut de paiement entrainera des pénalités de retard après réception de la mise en demeure" correspond à votre cas

Le prix est payable dès réception de la facture établie par le Prestataire.

Tout paiement du prix qui n'aurait pas été effectué *[Délai de paiement du prix]* (jour|jours *[Délai de paiement du prix]*) après mise en demeure portera de plein droit un intérêt de retard de *[Taux d'intérêt de retard]* % l'an calculé "prorata temporis", chaque mois commencé étant comptabilisé comme mois entier et sans que cette clause empêche l'application de l'article 9 des présentes relatif à la résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.

SI "Tout défaut de paiement entrainera des pénalités de retard après l'envoi de la mise en demeure" correspond à votre cas

Le prix est payable dès réception de la facture établie par le Prestataire.

Tout paiement du prix qui n'aurait pas été effectué *[Délai de paiement du prix]* jours après l'envoi de la mise en demeure portera de plein droit un intérêt de retard de *[Taux d'intérêt de retard]* % l'an calculé prorata temporis, chaque mois commencé étant comptabilisé comme mois entier et sans que cette clause empêche l'application de l'article 9 des présentes relatif à la résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.

SI "Tout défaut de paiement entrainera des pénalités de retard" correspond à votre cas

Tout retard de paiement du prix portera de plein droit un intérêt de retard de *[Taux d'intérêt de retard]* % l'an calculé prorata temporis, chaque mois commencé étant comptabilisé comme mois entier et sans que cette clause empêche l'application de l'article 9 des présentes relatif à la résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations.

Les parties s'engagent en vertu des dispositions impératives de l'[article 1104 du Code civil](#), à exécuter le présent contrat de bonne foi.

Chacune des parties est tenue d'exécuter ses obligations contractuelles même si un ou plusieurs événements rendent leur exécution plus onéreuse que ce qui pouvait raisonnablement être prévu au moment de la conclusion de la promesse.

Cependant, lorsqu'une partie prouve, en application des dispositions de l'[article 1195 du Code civil](#), que l'exécution de ses obligations contractuelles est devenue excessivement onéreuse en raison d'un événement indépendant de sa volonté et dont elle ne pouvait raisonnablement attendre qu'il soit pris en compte en moment de la conclusion de la promesse, étant précisé que la survenance dudit événement doit représenter une variation de plus de *[Pourcentage du prix permettant d'invoquer l'imprévision]* % du prix, et qu'elle ne pouvait raisonnablement éviter ou surmonter ledit événement ou ses conséquences, ladite partie peut demander une renégociation de la promesse.

En cas d'échec de la renégociation les parties auront la possibilité de saisir le juge afin de lui demander de réviser la présente promesse ou d'y mettre fin.

Article

Confidentialité

Le Prestataire s'engage à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations, de quelque nature que ce soit et sur quelque support que ce soit, transmises par le Client, à l'occasion de l'exécution de la présente convention, réserve étant cependant faite des informations à l'égard desquelles le Prestataire pourrait apporter la preuve :

- qu'elles étaient licitement en sa possession avant de les recevoir du Client ;
- ou qu'elles étaient, à la date de signature de la présente convention ou ultérieurement, tombées dans le domaine public ou ;
- qu'elles lui auraient été communiquées par un tiers de bonne foi sans que ce tiers ait exigé d'engagement de confidentialité à leur égard.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures pour assurer le respect de cette obligation de confidentialité et il s'interdit de divulguer, à toute personne physique ou morale, soit directement, soit indirectement, les informations confidentielles dont il aurait connaissance dans le cadre de la présente convention et/ou de les reproduire et/ou de les utiliser, tant pour son propre compte que pour le compte de tiers, à d'autres fins que l'exécution de la présente convention.

Le Prestataire s'engage à ne transmettre les informations confidentielles reçues qu'aux seuls membres de son personnel, chargés de participer à l'exécution de la présente convention, qui auront été informés de la nature confidentielle de ces informations.

Les engagements souscrits dans le cadre du présent article survivront à l'expiration de la présente convention pendant une période de *[Durée de l'obligation de confidentialité]* (an|ans *[Durée de l'obligation de confidentialité]*).

Article

Résiliation

SI "Contrat conclu intuitu personae" correspond à votre cas

Le présent contrat est conclu "intuitu personae" ; en conséquence, le décès, l'incapacité d'une partie, la transformation fusion ou disparition de la société, mettra fin automatiquement au contrat.

SI "Résolution à l'initiative de l'une des parties en cas d'inexécution de ses obligations par l'autre partie" correspond à votre cas

Si l'une des parties n'exécute pas ses obligations, l'autre pourra mettre un terme à leurs relations en lui envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception contenant notification de la résiliation et rappelant la clause inobservée. Cette stipulation s'applique, notamment, aux obligations de confidentialité.

SI "Résolution de plein droit après mise en demeure en cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties" correspond à votre cas

Si l'une des parties n'exécute pas ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit *[Délai pour la résiliation de plein droit]* (jour|jours *[Délai pour la résiliation de plein droit]*) après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

SI "Résolution de plein droit sans mise en demeure en cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties" correspond à votre cas

Tout manquement aux obligations résultant de l'article 2 du présent contrat entraînera la résiliation de plein droit sans mise en demeure préalable et, ce, sans préjudice de tous dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

En cas de résiliation anticipée, le Prestataire devra restituer immédiatement au Client l'ensemble des documents qui lui auront été confiés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Article

Transmission du contrat

SI "Transmission subordonnée à autorisation préalable par le cocontractant" correspond à votre cas

Le contrat ne pourra être transféré par l'une des parties, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de l'autre partie.

La partie devra notifier sa demande de transmission par lettre recommandée avec accusé de réception avec une déclaration du successeur pressenti d'avoir eu connaissance de la présente convention et avec son engagement d'y adhérer sans réserves. À compter de la réception de la notification, l'autre partie disposera d'un délai de *[Délai de notification de l'acceptation ou du refus de la transmission]* pour notifier à la partie demanderesse son acceptation ou son refus d'acceptation du transfert. À défaut de réponse dans le délai, l'acceptation sera réputée acquise.

SI "Transmission subordonnée à autorisation préalable par le cocontractant" correspond à votre cas

Le présent contrat ainsi que les droits et obligations en résultant pourront être librement transférés par chacune des parties à la société ou à la personne de son choix, sous réserve d'en aviser préalablement l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de *[Délai d'information de l'autre partie en cas de transmission du contrat]* avec, d'une part, une déclaration du successeur pressenti d'avoir eu connaissance de la présente convention et, d'autre part, son engagement d'y adhérer sans réserves.

Toutefois, la transmission du présent contrat est autorisée au bénéfice de l'acquéreur du fonds de commerce du Client qui devra en informer préalablement le Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les *[Délai d'information du prestataire]* jours précédant la cession.

Article

Clause réputée non écrite

Si l'une ou l'autre disposition de la présente convention ou de ses annexes venait à être annulée ou privée en tout ou partie de ses effets par une décision ou un événement indépendant de la volonté de l'une ou l'autre des parties, cette nullité ou cette privation d'effet n'entraînera pas la nullité des autres stipulations du contrat.

Les parties conviennent expressément de remplacer la ou les dispositions annulées ou privées d'effet si l'une d'elles le demande.

Article

Interprétation - Règlement des différends

SI "Toutes les parties n'ont pas contracté en qualité de commerçant" correspond à votre cas

Au cas où un différend surviendrait entre les parties dans l'exécution ou l'interprétation de la présente convention, les parties s'obligent à tenter de le résoudre préalablement de façon amiable.

Les contractants conviennent de se réunir dans les *[Délai dans lequel les parties doivent se réunir pour mettre en place un règlement amiable]* jours à compter de l'envoi ou de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par les deux parties.

Si au terme d'un délai de *[Délai dans lequel les parties doivent se mettre d'accord]* jours les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord, le différend sera alors soumis aux tribunaux compétents.

SI "Clause attributive de compétence (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Tout différend, survenant entre les parties dans la validité, l'exécution, l'interprétation ou la résiliation du présent contrat, sera soumis à la compétence des tribunaux de *[Ville de la Juridiction compétente en cas de litige]*.

SI "Clause d'arbitrage (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Au cas où un différend surviendrait entre les parties dans l'exécution, l'interprétation ou la résiliation de la présente convention, les parties conviennent de le porter devant un tribunal arbitral selon les modalités suivantes :

Le tribunal arbitral est composé de deux arbitres nommés par les parties et d'un tiers arbitre choisi par eux. Les arbitres et le tiers arbitre sont obligatoirement des personnes physiques. Si elles en sont d'accord, les parties peuvent désigner un seul arbitre.

Le tribunal arbitral devra être composé au plus tard dans *[Délai maximum pour la composition du tribunal arbitral]* mois de la notification par la partie la plus diligente de sa volonté d'avoir recours à la procédure prévue au présent article.

Si le litige né, la constitution du tribunal arbitral se heurte à une difficulté du fait de l'une des parties ou dans la mise en oeuvre des modalités de désignation, le président du tribunal de commerce, saisi par la partie la plus diligente, désigne le ou les arbitres pour constituer ou compléter le tribunal arbitral ou pourvoir au remplacement d'un arbitre.

Si elles en sont d'accord, les parties peuvent désigner un seul arbitre.

La partie la plus diligente désignera un arbitre. Si après une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, l'autre partie ne procède pas, dans les *[Délai dans lequel la partie devra désigner son arbitre]* jours à une telle désignation, l'arbitre statuera en qualité d'arbitre unique.

SI "Clause d'arbitrage (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Toutes autres difficultés d'application de la présente clause seront également soumises au président du tribunal de commerce.

Un compromis déterminant l'objet du litige à soumettre au tribunal arbitral est établi et signé par les deux parties dans le mois de la constitution du tribunal arbitral. À défaut, chacune d'elles remet au tribunal arbitral un exposé écrit de ses prétentions, ces exposés tenant alors lieu de compromis. Si l'une des parties ne remet pas l'exposé, celui de l'autre partie sera considéré comme exprimant l'ensemble de la contestation.

Pour rendre leur sentence, les arbitres ont un délai de *[Délai du tribunal arbitral pour rendre la sentence]* mois à compter du jour où le dernier nommé d'entre eux a accepté sa mission. Ce délai peut être prorogé une fois pour une période de *[Prolongation du délai]* mois maximum, soit par accord des parties, soit à la demande de l'une d'elles ou du tribunal arbitral.

SI "Clause d'arbitrage (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Les arbitres règlent la procédure arbitrale sans être tenus de suivre les règles établies pour les tribunaux. Ils statuent comme amiables compositeurs. Leur sentence est rendue à la majorité des voix. Elle n'est pas susceptible d'appel.

Dans tous les cas où la présente clause fait attribution de compétence au président du tribunal de commerce pour résilier une difficulté relative à son application, le tribunal concerné est le tribunal de commerce de *[Ville de la Juridiction compétente en cas de litige]* et son président, saisi en référé, statue par ordonnance non susceptible de recours.

SI "Clause d'arbitrage (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Les honoraires des arbitres sont supportés également par les parties.

SI "Clause d'arbitrage (toutes les parties ont contracté en qualité de commerçant)" correspond à votre cas

Les arbitres détermineront la partie à laquelle incombera la charge de leurs honoraires.

Au cas où un différend surviendrait entre les parties dans l'exécution ou l'interprétation de la présente convention, les parties conviennent de désigner d'un commun accord un expert. Si au terme d'un délai de *[Délai pour la désignation de l'expert]* jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur le choix de l'expert, celui-ci serait désigné par le Président du Tribunal de *[Type du tribunal (ex : judiciaire ou de commerce)]* de *[Ville de la juridiction compétente pour la désignation de l'expert]* statuant en référé à la requête de la partie la plus diligente.

Dans les *[Délai de remise du rapport de l'expert]* jours après sa désignation, l'expert remettra à chacune des parties un rapport sur les divers aspects du différend.

Les frais et honoraires de cet expert seront répartis par moitié entre les parties.

Article

Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de *[Durée du contrat] [Unité de temps pour la durée du contrat (ex: jours, mois, années)]* à compter de sa signature. Il se renouvellera par tacite reconduction pour une durée égale, sauf dénonciation *[Délai pour la dénonciation du contrat]* mois avant le terme, notifiée par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception.

Article

Loi applicable

La présente convention est régie par les lois et règlements de la République française.

Article

Frais et honoraires

SI "Prise en charge de ses propres frais par chacune des parties" correspond à votre cas

Chaque partie supportera ses propres frais occasionnés par la préparation, l'établissement et l'exécution de la présente convention. Les dépenses engagées pour le compte des deux parties seront partagées par moitié.

SI "Prise en charge des frais et honoraires par le client" correspond à votre cas

Les frais et honoraires de la présente convention sont à la charge du Client.

SI "Prise en charge des frais et honoraires par le prestataire" correspond à votre cas

Les frais et honoraires de la présente convention sont à la charge du Prestataire.

SI "Prise en charge des frais par moitié entre les parties" correspond à votre cas

Les frais et honoraires de la présente convention sont partagés par moitié entre les deux parties.

SI "Enregistrement du présent contrat" correspond à votre cas

Si l'une des parties souhaite l'enregistrement du présent contrat, cet enregistrement sera effectué par ses soins et à ses frais.

Article

Élection de domicile

SI "Election de domicile aux sièges sociaux des parties" correspond à votre cas

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes.

SI "Election de domicile au lieu indiqué" correspond à votre cas

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font élection de domicile :

- pour le Prestataire : *[Election de domicile pour le Prestataire]* ;
- pour le Client : *[Election de domicile pour le client]* .

Fait à *[Lieu de conclusion du contrat]*

Le *[Date de conclusion du contrat]*

En *[Nombre d'exemplaires]* exemplaires originaux.

Le Prestataire Le Client