**CONTRAT DE TELEASSISTANCE**

**POUR MATERIEL INFORMATIQUE**

**ET/OU DE BUREAUTIQUE**

{CODE}

**SOMMAIRE**

**ARTICLE 1 - DEFINITION**

**ARTICLE 2 – OBJET**

**ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS**

**ARTICLE 4 – MODALITES D’EXECUTION**

**ARTICLE 5 – DUREE**

**ARTICLE 6 –OBLIGATIONS DU CLIENT**

**ARTICLE 7 – RESPONSABILITE**

**ARTICLE 8 – CONDITIONS FINANCIERES**

**ARTICLE 9 – PENALITES DE RETARD**

**ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE**

**ARTICLE 11 –SOUS TRAITANCE**

**ARTICLE 12 – CIRCULATION DU CONTRAT**

**ARTICLE 13 – NON SOLLICIATION DU PERSONNEL**

**ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE**

**ARTICLE 15 – RESILIATION ANTICIPEE**

**ARTICLE 16 – MODIFICATION – INTEGRALITE**

**ARTICLE 17 – TOLERANCES**

**ARTICLE 18 – INVALIDITE PARTIELLE**

**ARTICLE 19 – LITIGES**

**ARTICLE 20 – ELECTION DE DOMICILE**

**ANNEXE**

**ENTRE LES SOUSSIGNES :**

**- VIENNE DOCUMENTIQUE,** Société par actions simplifiée, au capital de 75 000 euros, dont le siège social est situé 150 rue des Hauts de la Chaume, ZA Saint Benoît, BP 36 – 86282 SAINT BENOIT, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de POITIERS sous le numéro 382 940 054,

Représentée par Monsieur Daniel VERGNES, son Président, disposant en cette qualité de tous pouvoirs à l’effet des présentes.

*Ci-après dénommée «le Prestataire».*

**D’UNE PART**

**ET**

*=> Si le client est une personne morale*

{org} , {org} au capital de ……………..……euros, dont le siège social est situé {adresse}, {cp}**,** {ville}, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de ……………..……sous le numéro ……………..……

Représentée par ……………..……,en qualité de ……………..……,disposant de tous pouvoirs à l’effet des présentes.

*=> Si le client est une personne physique*

……………..……, demeurant ……………..……, exerçant la profession de ……………..……,

Immatriculé(e) au Registre du commerce et des sociétés de ……………..…… sous le numéro ……………..……

*Ou :* immatriculée au Répertoire des Métiers de ……………..…… sous le numéro ……………..……*.*

Ci-après dénommé(e) «le Client» ou « le Bénéficiaire ».

**D’AUTRE PART**

*APRES AVOIR PREALABLEMENT EXPOSE QUE :*

VIENNE DOCUMENTIQUE est spécialisée dans le domaine de la maintenance informatique et de matériel de bureautique et dans ce cadre propose notamment des prestations de maintenance par téléphone ou par voie de prise en main à distance, appelées « prestations de téléassistance ».

Le Bénéficiaire, qui utilise un équipement informatique et/ou bureautique pour les besoins de son entreprise, a souhaité s’adresser à VIENNE DOCUMENTIQUE en vue de bénéficier d’un service de téléassistance dudit équipement.

C’est dans ces conditions que les parties se sont rapprochées en vue de conclure le présent contrat.

*IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :*

**ARTICLE 1 – DEFINITION**

Dans le cadre du présent contrat, le terme « téléassistance » désigne toute prestation de maintenance assurée par le Prestataire par téléphone ou par prise en main à distance.

**ARTICLE 2 - OBJET**

**2.1.** Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Bénéficiaire confie au Prestataire, qui l’accepte, la maintenance par téléassistance du matériel informatique et/bureautique dont la liste figure en annexe 1 du présent contrat **[annexe 1],** et ci-après désigné « l’Equipement ».

**2.2.** Cette liste est strictement limitative et les prestations de maintenance, objet du présent contrat, ne pourront porter sur des matériels qui n’y seraient pas mentionnés, même s’ils en dépendent ou en sont complémentaires.

2.3. Cependant, le Bénéficiaire pourra demander à ajouter, en cours de contrat, de nouveaux matériels ou éléments à l’Equipement. Dans ce cas, les conditions financières du contrat pourront être révisées, par voie d’avenant écrit signé entre les parties, pour tenir compte de l’impact de cet ajout. Les matériels et éléments ajoutés seront régis de plein droit par le présent contrat.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

3.1. Prestations assurées

3.1.1. Les prestations de téléassistance, objet des présentes, ne pourront être effectuées que par assistance téléphonique ou par prise en main à distance.

Cependant, sur demande du Client, le Prestataire pourra réaliser une prestation de maintenance sortant du cadre du présent contrat de téléassistance, telles notamment des prestations d’installation ou de formation. Cette intervention fera l’objet d’une facturation spécifique distincte des conditions financières prévues au présent contrat, selon le tarif en vigueur du Prestataire.

3.1.2. Le Bénéficiaire reconnaît expressément que les prestations de maintenance, objet des présentes, ne pourront jamais être confondues avec celles résultant de l’éventuelle garantie du constructeur ou du vendeur attachée à l’Equipement.

**3.2. Exclusions**

3.2.1. Ne sont pas comprises dans le présent contrat, ni couvertes par la redevance stipulée à l’article 8 « CONDITIONS FINANCIERES » du présent contrat, les opérations de maintenance nécessitant une intervention sur site ou en atelier.

Sont également exclues les interventions dues :

- à la détérioration de l’Equipement due à un cas de force majeure tel que défini à l’article 14 « FORCE MAJEURE » du présent contrat ;

- à des détériorations provoquées par un usage abusif ou à une utilisation de l’Equipement non conforme aux prescriptions du constructeur ou du distributeur ;

- au déplacement défectueux d’un appareil ;

- à l’intervention d’un tiers sur l’Equipement, que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente, pour une quelconque opération de maintenance ;

- à une difficulté liée au changement d’un ou plusieurs éléments de la Configuration, d’origine de l’Equipement ou à une difficulté liée au dysfonctionnement de tout ou partie de la Configuration, et notamment le logiciel du système d’exploitation de l’Equipement et du système de gestion de base de données.

3.2.2. Dans les hypothèses susvisées à l’article 3.2.1, les interventions pour remise en état seront facturées au Client selon les tarifs du Prestataire en vigueur.

3.3. Nouvelles options

Le Prestataire tiendra le Client informé de toute nouvelle option et pourra lui proposer de lui fournir celle-ci au tarif en vigueur du Prestataire et pourra faire l’objet d’un avenant au présent contrat.

ARTICLE 4 - MODALITES D’EXECUTION

Dans le cadre du présent contrat, le Prestataire assurera, par lui-même ou toute entreprise qu’il se substituerait, ses prestations de téléassistance les jours ouvrés et uniquement pendant les horaires suivants :

**Du lundi au Vendredi : 9 heures – 12 heures/14 heures – 18 heures**

Les interventions de VIENNE DOCUMENTIQUE ont lieu uniquement sur demande téléphonique du Bénéficiaire.

**ARTICLE 5. - DUREE**

Le présent contrat, qui prend effet à compter de sa signature, est conclu pour une durée déterminée **du {date\_debut} au {date\_fin}**.

Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par périodes successives d’une année*,* sauf dénonciation de l’une des parties adressée à l’autre par lettre recommandée avec demande d’avis de réception au moins soixante jours (60) jours avant l’échéance de la période contractuelle en cours.

**ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

**6.1. Garantie**

Le Client garantit au Prestataire :

- avoir la libre disposition de l’Equipement et utiliser celui-ci dans des conditions légales, pour être titulaire d’un titre de propriété ou de location ou d’un quelconque titre lui en accordant la libre disposition ;

- qu’il est titulaire de toutes les autorisations, droits de propriété, licence d’utilisation sur toutes les configurations, progiciels, logiciels spécifiques, auxquels le Prestataire pourra avoir accès dans les locaux du Client, pour la réalisation des prestations à exécuter dans le cadre du présent contrat ;

- qu’il est titulaire de toutes les autorisations, droits de propriété, licence d’utilisation sur le contenu des bases de données protégées par la loi, auxquelles le Prestataire pourra avoir accès pour la réalisation des prestations à exécuter dans le cadre du présent contrat.

**6.2. Respect de la configuration d’origine et des conditions d’utilisation de l’Equipement**

6.2.1. Le Client reconnaît qu’il a acquis l’Equipement sous une configuration d’origine qui fonctionnait conformément à l’usage à laquelle elle était destinée. Il déclare savoir du Prestataire que toute modification, même non intentionnelle de la configuration d’origine, peut causer un dysfonctionnement grave du matériel, voire l’empêcher de fonctionner avec perte totale ou partielle de données stockées.

6.2.2. Le Client s’engage à utiliser l’Equipement conformément à sa destination et à sa documentation.

Il devra maintenir les installations normalement prévues, sans addition ou connexion ne présentant pas la compatibilité, l’interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique de l’Equipement, objet des présentes.

**6.3. Collaboration**

6.3.1. Le Client devra :

- désigner par écrit un interlocuteur motivé et disponible, possédant un niveau de compétence technique suffisant pour dialoguer efficacement avec le Prestataire, lors des interventions de téléassistance ;

- se rapporter à la documentation de l’Equipement avant chaque appel téléphonique et décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré ;

- consigner chronologiquement sur un cahier d’incident toutes les anomalies et les demandes d’intervention ;

- se doter des moyens techniques, en particulier de télécommunication, nécessaires à la bonne exécution du contrat de maintenance.

6.3.2. Le Client fera son affaire de toute contestation de la part d’un tiers concernant l’intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client.

**6.4. Paiement de la redevance forfaitaire**

Le Client s’engage à régler la redevance prévue à l’article 8 « CONDITIONS FINANCIERES » du présent contrat et aux conditions dudit article.

**ARTICLE 7 - RESPONSABILITE**

Dans le cadre du présent contrat, le Prestataire est soumis à une obligation de moyens.

En conséquence, sa responsabilité ne peut être engagée qu’en cas de défaillance de sa part, prouvée par le Client.

Le Prestataire ne serait être tenu pour responsable des manquements et des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence, ou qui auraient pour cause des éléments qu’il ne saurait maîtriser, tels que la perturbation ou encombrement des lignes téléphoniques, mauvaise qualité du courant électrique, fait de tiers, fait qui relève de la responsabilité du Client.

Il est notamment rappelé au Client qu’il est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde des fichiers ou des données de manière régulière, et avant toute intervention demandée au Prestataire.

En aucun cas, le Prestataire ne peut voir sa responsabilité engagée par la non application des instructions correctives qu’il aurait fournies au Client dans le cadre de ses interventions, par une application inconsidérée des conseils fournis dans le cadre de ses interventions, par des conseils n’émanant pas de lui-même.

En toute hypothèse, en cas de prononcé d’une condamnation à l’encontre du Prestataire, et ce à quelque titre que ce soit, le montant cumulé des dommages et intérêts auquel le Prestataire pourrait être condamné, est expressément limité au montant des sommes perçues par ce dernier au titre de la redevance d’utilisation annuelle l’année de la survenance du sinistre.

En aucun cas, le Prestataire n’est responsable des préjudices, tels que notamment préjudice financier, commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d’image de marque, perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques subis par le Client, qui pourraient résulter de l’inexécution du contrat, lesquels préjudices sont, de convention expresse, réputés avoir le caractère de préjudice indirect.

Est assimilée à un préjudice indirect, et par conséquence, n’ouvre pas droit à réparation, toute action dirigée contre le Client par un tiers.

Par ailleurs, le Prestataire ne saurait être tenu d’indemniser le Client du fait de la destruction de ses données ou fichiers qu’il appartient au Client de sauvegarder.

**ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIERES**

En contrepartie de la prestation de maintenance, le Client s’engage à verser au Prestataire une redevance forfaitaire dont le montant est fixé à @MONTANT €uros.

Ladite redevance est payable annuellement et d’avance.

De convention expresse entre les parties, le bon encaissement de cette redevance conditionne le début des interventions du Prestataire.

Il est expressément convenu que, à la date anniversaire du contrat, VIENNE DOCUMENTIQUE pourra librement augmenter le montant de la redevance ci-dessus stipulée, selon un pourcentage de progression qui ne pourra excéder 5 %.

*OU :*

Le montant de la redevance sera automatiquement révisé, et uniquement dans le sens d’une progression, à la date anniversaire du contrat, par application de la formule suivante :

R = Ro x S/So dans laquelle :

R = Redevance révisée

Ro = le montant de Redevance avant révision

S = le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision

So = le dernier indice SYNTEC publié à la date de la signature ou de la dernière révision

En cas de disparition de l’indice SYNTEC, les parties conviennent de rechercher un nouvel indice de référence en remplacement, et à défaut, d’accord entre elles.Compétence est attribuée au Président du Tribunal de Commerce de POITIERS statuant en matière de références afin de définir un nouvel indice.

**ARTICLE 9 – PENALITES DE RETARD**

Tout retard de paiement, de tout ou partie d’une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts au profit du Prestataire, au taux d’une fois et demi le taux d’intérêt légal en vigueur.

Les parties conviennent que ce taux est calculé prorata temporis par période d’un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

Les parties conviennent expressément que cette clause s’appliquera de plein droit, sans qu’il soit besoin d’accomplir de formalité ou de mise en demeure.

En outre, lePrestataire pourra se prévaloir des dispositions de l’article 15  « RESILIATION ANTICIPEE» du présent contrat.

De même, lePrestataire pourra suspendre de plein droit, toutes les prestations en cours et ce quels que soient leur nature et leur niveau d’avancement. Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du contrat du fait duPrestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

**ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITE**

Le Client s’engage, pendant toute la durée du présent contrat et pour une durée illimitée à compter de la cessation de celui-ci, quelle qu’en soit la cause, à ne pas divulguer d’informations relatives au savoir-faire du Prestataire.

Le Client se porte fort du respect de cette obligation par les membres de son personnel.

**ARTICLE 11 – SOUS TRAITANCE**

Pour les besoins de la bonne exécution du présent contrat, le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations, objet des présentes.

**ARTICLE 12- CIRCULATION DU CONTRAT**

Le présent contrat étant consenti au Client à titre strictement personnel, ce dernier ne pourra transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l’un quelconque de ses droits et obligations à un tiers et, d’autre part de confier à un tiers, l’exécution de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

De son côté, le Prestataire demeure libre de céder le présent contrat de Maintenance à un successeur quel qu’il soit, à titre onéreux ou gratuit.

**ARTICLE 13 - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

Le Client s’interdit expressément de solliciter en vue d’une embauche ou d’embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel du Prestataire.

Le Client se porte fort de l’application de cette interdiction aux autres sociétés du groupe auquel il appartient.

Cette interdiction s’applique pendant toute la durée du présent contrat et pendant les deux années qui suivront sa cessation, quelle qu’en soit la cause.

En cas de la violation de la présente clause, le Prestataire pourra de plein droit réclamer au Client, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d’un montant égal à trois mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée, majorée de tous les frais de recrutement d’un remplaçant.

**ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE**

**14.1.** Dans le cadre du présent du contrat, sont considérées comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux et Cours français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l’entreprise, lock out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d’approvisionnement pour quelles que raisons que ce soient, blocages, tremblement de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage total ou partiel des moyens de télécommunication et de communication, y compris les réseaux, et tous autres cas indépendants de la volonté expresse des parties et empêchant l’exécution normale de la présente convention.

**14.2.** La survenance d’un cas de force majeure suspendra, dans un premier temps, de plein droit, l’exécution du présent contrat. La persistance du cas de force majeure sur une période de plus de trois (3) mois entraînera automatiquement la résiliation du présent contrat, sauf accord contraire des parties.

**ARTICLE 15- RESILIATION ANTICIPEE**

En cas de non-respect par le client de l’une de ses obligations au titre du présent contrat, le Prestataire pourra résilier le présent contrat, à tout moment et sans droit pour le client à une quelconque indemnité.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit quinze (15) jours après l’envoi, par lettre recommandée avec demande d’avis de réceptiond’une mise en demeure, restée, en tout ou partie, sans effet.

En tout état de cause, la redevance forfaitaire prévue à l’article 8 des présentes, à titre de clause pénale, restera acquise au Prestataire sans préjudice de l’application des pénalités prévues à l’article 9 «RETARD DE PAIEMENT» ci-dessus et d’une éventuelle demande en justice de dommages et intérêts, s’il prouve un préjudice supérieur.

**ARTICLE 16 - MODIFICATION - INTEGRALITE**

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d’avenant signé par toutes les parties au contrat.

Il représente l’intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l’objet du présent contrat.

**ARTICLE 17 - TOLERANCES**

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d’une des parties, dans l’application de tout ou partie des engagements prévus au présent contrat, quelles qu’en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent contrat, ni générer un droit quelconque.

**ARTICLE 18- INVALIDITE PARTIELLE**

La nullité ou l’inapplicabilité de l’une quelconque des stipulations du présent contrat n’emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les parties pourront d’un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

**ARTICLE 19 - LITIGES**

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l’exécution du présent contrat, les parties conviennent de se réunir dans les quinze *(*15) jours à compter de l’envoi d’une lettre recommandée avec demande d’avis de réception, notifiée par l’une des deux parties.

Si au terme d’un délai de 30 jours, les parties n’arrivaient pas à se mettre d’accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUT LITIGE RELATIF A LA CONCLUSION, L’INTERPRETATION, L’EXECUTION OU LA CESSATION DU PRESENT CONTRAT SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DE POITIERSEXCLUSIVEMENT COMPETENT, Y COMPRIS EN REFERE, NONOBSTANT L’APPEL EN GARANTIE OU LA PLURALITE DE DEFENDEURS.

**ARTICLE 20 - ELECTION DE DOMICILE**

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

Toute modification du siège social ou de l’adresse de l’une des parties ne sera opposable à l’autre partie que huit (8) jours après lui avoir été dûment notifiée.

**Fait à POITIERS**

**Le** **{date}**

(en deux exemplaires)

**VIENNE DOCUMENTIQUE Le CLIENT**

Daniel VERGNES {org}

**ANNEXE 1**

**EQUIPEMENT**

**OBJET DE LA MAINTENANCE**