

# Clauses du contrat de maintenance et de services crédit d'heures

## **Article 1 : Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet la mise à disposition d'heures d'interventions sous forme de crédit de temps.

## **Article 2 : Définition du contrat**

Ce contrat permet, sous la forme de crédit d'heures, d'acheter des heures de main d'œuvre sur site, déplacement compris (sauf en hors zone, voir article 5) ou à distance, valables sans limitation de temps jusqu'à épuisement.

Dans le cas d'une panne, les interventions à distance ont lieu dans les 24h ouvrées, sur site elles auront lieu dans un délai de 24h ouvrées en Zone1 et Zone 2 et 48h en Hors Zone (voir article 5) suivant l'appel du client du Lundi au Vendredi entre 9h et 19h et sur rendez-vous dans les autres cas. L'unité de temps est la demi-heure sur site et le quart d'heure à distance.

Le temps d'intervention est défini par une indication d'heure de début et d'heure de fin figurant sur le rapport du technicien intervenant et signé par le client. Toutes ces informations sont transmises par courrier électronique, par fax ou courrier postal au client. Sur site, la première demi-heure est due dès la première minute d'intervention les demi-heures suivantes ne sont comptabilisées qu'à partir d'1/4 d'heure effectif. A distance le temps est décompté par quart d'heure, tout quart d'heure commencé est dû.

**Article 3 : Durée du contrat** Le contrat est effectif jusqu'à l'épuisement des heures achetées. Dans le cas d'un dépassement de temps, les demi-heures ou quart d'heures supplémentaires sont déduits du contrat renouvelé ou facturées au tarif de 18 € HT le quart d'heure si le contrat n'est pas renouvelé.

**Article 4 : Renouvellement du contrat** Lorsque le crédit d'heures est épuisé ou passé en solde négatif le client reçoit par courriel ou courrier postal une proposition de renouvellement. Sans réponse de sa part indiquant qu'il ne souhaite pas le renouveler, dans les 7 jours qui suivent la réception de la proposition, le client reçoit une facture correspondant à la proposition de renouvellement.

## **Article 5 : Contraintes géographiques et techniques**

Dans le cas d'un contrat concernant un site situé à moins de 25 km (ZONE 1) et entre 25 et 50 km (ZONE 2) de Colomiers\* les déplacements sont gratuits. Au delà de 50 km (HORS ZONE) les déplacements sont au tarif de 80 centimes d'euros HT le km aller de Colomiers\* au site et calculés par moitié du nombre d'heures choisies (2,5 pour 5 heures ou 5 pour 10).

Dans le cas de plusieurs établissements bénéficiant du contrat, situés dans des zones différentes les déplacements hors zone font l'objet d'une facturation par intervention au tarif indiqués ci-dessus.

Dans le cas d'un déménagement, le contrat est réajusté en fonction de la nouvelle adresse du site.

Concernant les interventions à distance elles ne peuvent s'exécuter que si le client possède une connexion internet haut débit en état de fonctionnement lors de l'intervention.

\*Code postal 31770, point de repère : la mairie.

## **Article 5 : Limitation de responsabilité**

Le non respect du délai ne pourra faire l'objet d'une remise en cause du contrat dans les cas suivants:

- Les conditions climatiques rendant impossible le déplacement sur le lieu de l'installation.
- Ligne haut débit internet indisponible sur le lieu de l'intervention ou pour le technicien d'A2R Micro.
- L'immobilisation involontaire (accident, panne) du véhicule de transport du technicien intervenant sur le lieu de l'installation

La responsabilité de l'entreprise A2R Micro ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents.

## **Article 6 : Garanties**

Après l'intervention, la vérification par le client et le technicien du système sur lequel est intervenue l'entreprise A2R Micro garantit son bon fonctionnement. L'entreprise A2R Micro ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dysfonctionnement présent avant son intervention et non signalé par le client.

## **Article 7 : Confidentialité**

L'entreprise A2R Micro s'engage à :

- garder strictement confidentiels, ne pas dupliquer, ni communiquer, les informations et documents confiés par le client dans le cadre du présent contrat.

- mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents auxquels il aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

## **Article 8 : Conditions de paiement**

Le coût du crédit d'heure est facturé d'avance. Les factures sont payables à réception, net, comptant, sans escompte

## **Article 9 : Clause pénale**

En application de la loi n° 92.1442 du 31 décembre 1992, toute somme non payée à l'échéance légale prévue sur la facture peut donner lieu, sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de pénalités de retard au taux de 3.5 fois le taux d'intérêt légal. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, est fixée à 40 € par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012. En cas d'impayé de la facture du crédit d'heures l'exécution de ce contrat est suspendu jusqu'au complet règlement de la facture impayée.

Le client déclare avoir pris connaissance de l'intégralité du présent document et en accepte les termes.

Fait à \_\_\_\_\_ Le \_\_\_\_\_ (en 2 exemplaires, porter la mention « lu et approuvé »)

Nom, cachet et signature du client :

Nom, cachet et signature du fournisseur :