

## CONTRAT DE MAINTENANCE CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### I. OBJET

1. Le présent contrat définit les termes selon lesquels INTEGRAL MICRO délivre au « CLIENT » une prestation de services de maintenance appelée « Contrat de Maintenance » incluant :
  - une assistance téléphonique et par prise de contrôle à distance illimitée
  - un certain nombre d'options souscrites par le CLIENT
2. Le présent contrat est constitué de quatorze (14) articles

### II. CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

1. Préalablement à la conclusion du contrat de maintenance de matériels informatiques, INTEGRAL MICRO se réserve la possibilité de contrôler le matériel et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique. Seuls les matériels en bon état de fonctionnement et répertoriés seront couverts par le contrat.
2. La PRESTATION porte sur le matériel informatique clairement identifié et approuvé par INTEGRAL MICRO. Une liste exhaustive des matériels couverts par la PRESTATION sera établie et approuvée par les parties (Cf. Annexe 2 : Périmètre).
3. Le présent contrat de maintenance, à l'exception des options éventuellement souscrites, porte sur la totalité du parc informatique du CLIENT ou d'un des établissements du CLIENT.
4. Tout matériel supplémentaire devra être porté à la connaissance d'INTEGRAL MICRO par le CLIENT et sera de fait intégré au présent Contrat de Maintenance.  
Un avenant au contrat principal, intégrant de nouvelles conditions financières, sera soumis au CLIENT pour approbation. Dans le cas contraire, INTEGRAL MICRO se réserve le droit de réclamer au CLIENT les paiements dus relatifs au(x) matériel(s) non listés.
5. Le présent contrat n'intègre pas le coût des pièces et logiciels éventuellement défectueux ou des pièces et logiciels nécessaires au bon fonctionnement du matériel informatique du CLIENT.
6. Le présent contrat de maintenance vous garantit la prise en charge par INTEGRAL MICRO de tous les problèmes informatiques liés au bon fonctionnement de la machine. Il exclut les opérations d'ajout de matériels, d'ajout de logiciels, de manipulation de données (sauvegarde, transfert, récupération) et de manière générale toute opération constituant une modification du fonctionnement de votre informatique.

### III. FONCTIONNEMENT DU SERVICE D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE ILLIMITEE

1. Le service d'assistance téléphonique illimité consiste en la possibilité, pour le CLIENT, d'appeler de manière illimitée la société INTEGRAL MICRO pour la résolution de ses problèmes ou questions informatiques.
2. Ce service est disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h en composant le numéro de téléphone 08 11 09 19 40.
3. Ce service est indissociable de la souscription de l'un des 3 forfaits proposés (Classique, Accompagnement, Intégral).
3. Le CLIENT a connaissance des limites de l'assistance téléphonique comme moyen de résolution des problèmes. Il ne peut donc exiger une remise en état systématique de son matériel ou de ses logiciels informatiques.
4. Le CLIENT a connaissance de sa responsabilité dans les manipulations qu'il effectue sur sa machine ou logiciels sur conseil d'INTEGRAL MICRO. INTEGRAL MICRO ne peut être tenu responsable de ces mauvaises manipulations.
5. En cas de dysfonctionnement matériel ou logiciel, INTEGRAL MICRO est considéré avoir rempli sa part de contrat s'il propose au CLIENT de procéder au remplacement de la pièce ou du logiciel. En cas de refus du CLIENT, il ne peut être accusé de manquement à ses obligations.
6. INTEGRAL MICRO s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse au CLIENT et à lui proposer, le cas échéant, une intervention en magasin, prise de contrôle à distance ou à domicile (en Ile-de-France) qui peut être payante. Le CLIENT est libre de refuser.

### IV. ASSISTANCE AVEC PRISE DE CONTROLE A DISTANCE ILLIMITEE

1. Le service d'assistance avec prise de contrôle à distance illimitée consiste à autoriser INTEGRAL MICRO à prendre le contrôle à distance de la machine du Client.
2. Ce service est disponible du lundi au vendredi de 9h à 19h en composant le numéro de téléphone 08 11 09 19 40.
3. L'assistance avec prise de contrôle à distance illimitée est indissociable de la souscription de l'un des 3 forfaits proposés (Classic, Accompagnement, Intégral)
4. Toute prise de contrôle à distance ne peut se faire qu'avec l'aval du Client. Il est libre de refuser la prise de contrôle à tout moment.
5. Le fonctionnement du service d'assistance avec prise de contrôle à distance nécessite le bon fonctionnement d'une connexion Internet haut débit. Si cette condition n'était pas remplie, INTEGRAL MICRO serait déchargé de toute responsabilité et ne saurait être accusé de manquement à ses obligations.
6. Le fonctionnement du service de prise de contrôle à distance peut nécessiter le téléchargement d'un logiciel, pouvant être payant et de son installation sur la machine du Client. Celui-ci est dit informé et accepte cette installation.
7. Le Client a connaissance des limites de l'assistance avec prise de contrôle à distance comme moyen de résolution des problèmes. Il ne peut donc exiger une remise en état systématique de son matériel ou de ses logiciels informatiques.
8. En cas de dysfonctionnement matériel ou logiciel, INTEGRAL MICRO est considéré avoir rempli sa part de contrat s'il propose au Client de procéder au remplacement de la pièce ou du logiciel. En cas de refus du Client, il ne peut être accusé de manquement à ses obligations.
9. INTEGRAL MICRO s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse au Client et à lui proposer, le cas échéant, une intervention en magasin ou sur site (en Ile-de-France) qui peut être payante. Le Client est libre de refuser.

### V. ASSISTANCE AVEC INTERVENTION SUR SITE

1. Le service d'assistance avec intervention sur site consiste à autoriser INTEGRAL MICRO à se rendre dans les locaux du CLIENT chaque fois que nécessaire afin d'apporter une réponse aux problèmes techniques rencontrés
2. Il s'agit d'une option éventuellement souscrite par le CLIENT et mentionnée dans ce cas dans le contrat qu'il signe. Ce n'est qu'à cette condition que le service d'assistance avec intervention sur site peut être intégré au contrat de maintenance, et donc sans frais supplémentaire.
3. L'intervention sur site est incluse dans le contrat en cas d'assistance ou de maintenance, pas en cas de livraison, d'installation ou de mise en place de nouveaux produits ou services.
4. L'intervention sur site est décidée par INTEGRAL MICRO et non par le CLIENT, INTEGRAL MICRO étant considéré comme le seul organisateur de l'intervention.
5. INTEGRAL MICRO intervient toujours après prise de rendez-vous ; le CLIENT s'engage donc à laisser ses locaux ouverts et disponibles pour le personnel d'INTEGRAL MICRO. En cas de manquement, le CLIENT peut se voir facturer le déplacement. INTEGRAL MICRO ne peut en revanche être soumis à sanctions en cas de retard ou d'annulation de rendez-vous.

### VI. DUREE

1. Le présent contrat entrera en vigueur à compter de sa signature par les deux parties, sauf décision contraire des deux parties et spécifiée sur le présent contrat. Il est signé pour une durée indiquée initialement dans le document financier signé par le CLIENT, renouvelable par tacite reconduction.
2. Le présent contrat est signé pour une durée non réductible. Les cas de déménagement ne représentent pas des clauses de résiliation du contrat, le service proposé se réalisant à distance. Seuls les cas de déménagement à l'étranger constituent des conditions valables de résiliation du présent contrat.
3. Chacune des deux parties pourra y mettre fin par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et au moins trois (3) mois avant la date d'échéance du présent contrat.

### VII. OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le CLIENT s'engage à donner libre accès à INTEGRAL MICRO à ses installations informatiques, serveurs, ordinateurs, périphériques, logiciels, etc.
2. Le CLIENT s'engage à donner ses codes d'identification et mots de passe (accès Internet, ouvertures de sessions, codes logiciels, etc.) sur simple demande d'INTEGRAL MICRO, afin que celui-ci puisse procéder à toute manipulation qu'il juge utile d'effectuer.
3. Le CLIENT s'engage à mettre à disposition d'INTEGRAL MICRO tous les documents, factures d'achat, guides d'utilisation liés à ses matériels sur simple demande d'INTEGRAL MICRO.
4. Le CLIENT devra respecter les conditions d'entretien, d'alimentation et d'environnement (chaleur, humidité, corrosion, poussière,...) spécifiées par le constructeur.

### VIII. OBLIGATIONS D'INTEGRAL MICRO

1. INTEGRAL MICRO s'engage à tout mettre en œuvre pour satisfaire au plus vite les besoins du CLIENT. Il n'est cependant pas tenu de fournir une assistance immédiate, mais dans un délai de 48h.
2. INTEGRAL MICRO s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies à aux Article 1 et 2 mentionnés ci-dessus des présentes Conditions Générales.
3. Exonération de responsabilités : le CLIENT est informé que les interventions physiques réalisées par INTEGRAL MICRO, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements ET à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie d'INTEGRAL MICRO. L'installation de nouveaux matériels internes peut entraîner la rupture de la garantie constructeur, sans toutefois que la garantie relative au nouveau matériel ne soit concernée.
4. Étant donné qu'INTEGRAL MICRO intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas INTEGRAL MICRO ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui auraient pour origine la défaillance d'un ou plusieurs matériels utilisés.

## **IX. CONDITIONS FINANCIERES**

1. Le CLIENT décide, lors de la signature du contrat, du mode de règlement qui lui convient : annuel, semestriel, trimestriel ou par prélèvement mensuel. La facturation aura lieu également de manière annuelle, semestrielle, trimestrielle ou mensuelle suivant le choix du client.
2. L'augmentation du périmètre couvert par le présent Contrat de Maintenance donne lieu à la rédaction d'un avenant au contrat courant jusqu'à la date anniversaire du Contrat Principal (le présent contrat) et les conditions de règlement restent les mêmes que les conditions décidées dans le Contrat Principal (le présent contrat). Le montant de la maintenance pour le premier mois d'activité sera intégré, au pro rata temporis à la première facture suivant la signature de l'avenant.
4. Toutes les factures émises par INTEGRAL MICRO seront payables en quinze (15) jours à compter de leur réception par le CLIENT, sauf dans le cas du prélèvement automatique.
5. Pour tout prélèvement bancaire automatique, une autorisation de prélèvement dûment remplie doit être jointe au présent contrat. Le prélèvement aura lieu le premier jour de chaque mois, les éventuels frais bancaires étant à la charge d'INTEGRAL MICRO.

## **X. RESPONSABILITES**

1. INTEGRAL MICRO s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession. Il appartiendra au CLIENT de prouver notre défaillance. En aucun cas, INTEGRAL MICRO ne pourra être déclaré responsable des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non fonctionnement du matériel ou du système, son intervention étant limitée aux prestations définies avec le CLIENT.
2. Le fonctionnement du matériel et du système se fait sous la direction et le contrôle exclusif du CLIENT. En aucun cas INTEGRAL MICRO ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après intervention : il appartient au CLIENT de mettre en œuvre les sauvegardes préalables sauf à demander à INTEGRAL MICRO de les réaliser ou s'il a souscrit l'option de sauvegarde de ses données auprès d'INTEGRAL MICRO (Cf. Annexe 1 : Options). Le CLIENT est responsable des informations qu'il communique à INTEGRAL MICRO lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.
3. En aucun cas INTEGRAL MICRO ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel. INTEGRAL MICRO n'assume aucune responsabilité à l'égard de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels, de la perte ou de la corruption de données, de dommages causés aux supports amovibles ou de leur perte.
4. Au cas où le CLIENT aurait déjà acquis ou acquerrait par la suite, auprès de tiers, des matériels, progiciels ou logiciels, INTEGRAL MICRO serait déchargée de toute responsabilité en cas d'incompatibilité entre les biens, objets des présentes et ceux acquis auprès de ces tiers. Le CLIENT est informé que l'utilisation des logiciels et/ou de leurs versions ultérieures sur des matériels différents de ceux préconisés par INTEGRAL MICRO pourraient avoir des conséquences dommageables telles que: ralentissement ou blocage du système, altération des données ou des résultats, etc. Dans ce cas, la responsabilité d'INTEGRAL MICRO ne saurait être retenue.
5. Le CLIENT est informé qu'il n'est pas toujours possible de discerner a priori si un dysfonctionnement constaté a pour origine les matériels ou les logiciels et qu'une multiplicité de fournisseurs le constitue maître d'œuvre de son informatisation. Dans ce cas, s'il s'avère qu'un dysfonctionnement porté à la connaissance d'INTEGRAL MICRO par le CLIENT ne provient pas, selon lui, des éléments fournis par ses soins, INTEGRAL MICRO en avertira aussitôt le CLIENT. INTEGRAL MICRO sera alors déchargée de ses obligations d'assistance et de maintenance, sauf à ce que le CLIENT apporte la preuve de la responsabilité d'INTEGRAL MICRO dans l'origine du dysfonctionnement constaté.
6. INTEGRAL MICRO ne pourra assurer ses prestations, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur ou aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé l'intervention de INTEGRAL MICRO notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder aux/dans les locaux du CLIENT, INTEGRAL MICRO peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger. Le cas échéant, le déplacement sera entièrement dû.

## **XI. CONFIDENTIALITE**

1. INTEGRAL MICRO s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi.
2. INTEGRAL MICRO certifie que les prestations réalisées pour le compte du CLIENT l'ont été dans le respect absolu de la confidentialité et que, dans ce cadre, INTEGRAL MICRO n'a ni diffusé, ni sauvegardé, ni transmis, ni montré aucune information contenue au sein des ordinateurs à quiconque et de quelque manière que ce soit, et que les données, informations, mots de passe, code d'accès et de manière générale toute information contenue dans les disques durs des ordinateurs détenus par les sociétés susmentionnées ont été restitués dans leur intégralité et en état parfait et complet de lecture et d'accessibilité
3. Le CLIENT est à compter de ce jour le seul responsable de ses informations et de leur intégrité et, sauf nouvel accord entre les parties, dégage INTEGRAL MICRO de toute responsabilité, passée et à venir, sur l'accessibilité, l'intégrité et la confidentialité de ses données et toute information présente sur ses ordinateurs

## **XII. CESSION**

INTEGRAL MICRO pourra céder le présent Contrat à tous tiers de son choix et pour quelque raison que ce soit et s'engage à en informer le CLIENT dans les meilleurs délais. Cette cession ne pourra pas constituer un motif de rupture de contrat.

## **XIII. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

1. Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de INTEGRAL MICRO – 116 rue de Rivoli - 75001 Paris.
2. Le CLIENT autorise INTEGRAL MICRO à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le CLIENT notifiera INTEGRAL MICRO de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées complètes.
3. Sauf indication contraire, il est entendu que INTEGRAL MICRO pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom, du nom et, le cas échéant, de la dénomination sociale du CLIENT.

## **XIV. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS**

1. L'ensemble des articles et des PRESTATIONS INTEGRAL MICRO des présentes Conditions Générales sont applicables dans toute la France.
2. De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT et rien ne limite les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur.
3. En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Paris.