

## CONDITIONS PARTICULIERES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE

### 1. PREAMBULE – AVERTISSEMENT – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions particulières de maintenance et assistance (les « **Conditions Particulières de Maintenance et Assistance** ») s'appliquent à toute commande de Service de Maintenance et Assistance passée par le Client auprès de la Société AJYEWEB, société EURL, au capital de 12000 Euros, immatriculée au RCS de Antibes B sous le numéro 452 839 400, dont le siège social est situé au 180 avenue Eugène Donadeï 06700 Saint Laurent du Var - Téléphone : 04 93 07 02 23 – Email : contact@ajyeweb.com - TVA FR38452839400

Ces Conditions Particulières de Maintenance et Assistance complètent les Conditions Générales applicables à toute commande de Produit(s) et/ou de Service(s) passée par le Client auprès de la Société.

En conséquence, les relations contractuelles entre la Société et le Client sont régies par les documents contractuels applicables, listés et classés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante ci-dessous (les « **Documents Contractuels** ») :

- (i) les Conditions Générales applicables à toute commande de Produit(s) et/ou Service(s) par le Client auprès de la Société ;
- (ii) les Conditions Particulières de Maintenance et Assistance applicables au Service de Maintenance et Assistance commandé par le Client auprès de la Société et leurs Annexes ;
- (iii) les Conditions Distinctes du Fournisseur applicables au(x) Produit(s) fabriqué(s) et/ou édité(s) par le Fournisseur et/ou au(x) Service(s) afférents réalisé(s) par le Fournisseur, et qui sont commandés par le Client auprès de la Société ;
- (iv) le Bon de Commande.

### 2. OBJET DES PRESENTES CONDITIONS PARTICULIERES

**2.1.** Les présentes Conditions Particulières de Maintenance et Assistance ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société s'engage à fournir les Services de Maintenance et Assistance commandés par le Client.

**2.2.** Tout autre Produit et/ou Service fourni par la Société font l'objet des Conditions Particulières afférentes et annexées aux Conditions Générales.

### 3. DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE

**3.1.** Les Services de Maintenance et Assistance fournis par la Société au Client consistent en une maintenance et assistance technique afin de permettre le bon fonctionnement et la bonne utilisation des Produits commandés par le Client auprès de la Société et, le cas échéant, du système informatique du Client.

**3.2.** Les Services de Maintenance et Assistance fournis par la Société au Client sont désignés dans le Bon de Commande et décrits et détaillés dans l'annexe aux présentes Conditions Particulières (l'« **Annexe** »).

**3.3.** Tous autres services de maintenance et assistance non désignés dans l'Annexe aux présentes Conditions Particulières, pourront faire l'objet d'un accord préalable et écrit formalisé par la voie d'un avenant à l'Annexe aux présentes Conditions Particulières (le(s) « **Avenant(s)** »).

### 4. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE

**4.1. Intervention corrective de la Société.** La Société est seule habilitée à déterminer si le problème de fonctionnement et/ou d'utilisation du Produit et/ou Système du Client peut être traité par une intervention à distance, une intervention sur site, ou par le remplacement des pièces défectueuses du Produit et/ou Système défaillant avec fourniture de pièces détachées.

**4.2. Intervention corrective à distance.** En cas de problème de fonctionnement et/ou d'utilisation du Produit et/ou Système du Client, la Société devra de tenter de traiter ledit problème par téléphone, le cas échéant, en sollicitant du Client de lui communiquer les informations et d'effectuer les manipulations nécessaires.

La Société devra être contactée par téléphone du Mardi au Vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00 et le Samedi de 9h30 à 19h non-stop, à l'exclusion de tout autres horaires et/ou jours, et jours fériés.

**4.3. Intervention corrective sur site.** En cas d'impossibilité de traiter le problème de fonctionnement et/ou d'utilisation du Produit et/ou Système du Client à distance, la Société devra de tenter de traiter ledit problème sur le Site du Client, en faisant intervenir un technicien sur le Site du Client.

La Société devra intervenir sur le Site du Client du Lundi au Vendredi, de 09h00 à 19h00, à l'exclusion de tout autres horaires et/ou jours, et jours fériés.

**4.4. Intervention corrective hors site.** En cas d'impossibilité de traiter le problème de fonctionnement et/ou d'utilisation du Produit et/ou Système du Client sur site, la Société devra proposer au Client une intervention hors site pendant la durée nécessaire à la réparation du Produit du Client et/ou au remplacement des pièces défectueuses par des pièces détachées sur le Produit du Client.

Le cas échéant, la Société pourra proposer au Client le remplacement du Produit du Client par un produit équivalent, pendant la durée nécessaire à la réparation du Produit du Client et/ou du remplacement des pièces défectueuses par pièces détachées sur le Produit du Client.

**4.5. Intervention préventive annuelle.** La Société devra effectuer une intervention préventive annuelle sur site ou hors site, à la date convenue entre les Parties.

**4.6. Recette des Services de Maintenance et Assistance en cas d'intervention sur site et hors site.** En cas d'intervention corrective sur site et hors site et d'intervention préventive annuelle, le Client devra signer un procès-verbal de recette des Services de Maintenance et Assistance.

Le Client s'engage à s'assurer, au préalable, que les Services de Maintenance et Assistance sont conformes aux mentions indiquées dans le procès-verbal de recette et à indiquer, le cas échéant, ses réserves en cas de non-conformité.

## **5. OBLIGATIONS DE COLLABORATION DANS L'EXECUTION DES SERVICES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE**

---

**5.1. Obligation de collaboration des Parties.** Les Parties s'engagent mutuellement à collaborer de bonne foi et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour permettre la bonne exécution dans de bonnes conditions des Services de Maintenance et Assistance.

**5.2. Obligation de collaboration particulière du Client.** Le Client s'engage en particulier à :

- collaborer de bonne foi avec la Société dans l'exécution des Services de Maintenance et Assistance et pour ce faire :
- n'effectuer aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait l'exécution des Services de Maintenance et Assistance, sans en avoir informé préalablement et par écrit la Société ;
- désigner au sein de son personnel un interlocuteur privilégié ainsi que des personnes qualifiées qui pourront être également les interlocuteurs de la Société ;

- fournir à la Société ou à toutes autres personnes dûment mandatées par elle, un accès au Site du Client pour lui permettre d'exécuter les Services de Maintenance et Assistance ;
- fournir à la Société ou à toutes autres personnes dûment mandatées par elle un accès au Produit et/ou Système, en ce compris à distance ou sur site, le cas échéant, en communiquant les identifiants, mots de passe et codes utiles, pour lui permettre d'exécuter les Services de Maintenance et Assistance ;
- fournir à la Société toutes les informations nécessaires, en ce compris tous cahiers des charges, documents techniques ou autres éléments utiles pour lui permettre d'exécuter les Services de Maintenance et Assistance ;
- mettre à la disposition de la Société, le cas échéant, des espaces mémoire permettant le chargement des programmes de test, des moyens de télécommunication matériels et logiciels, ainsi que des identifiants, mots de passe et codes, permettant l'accomplissement sécurisé des Services de Maintenance et Assistance ;
- respecter les conditions normales d'utilisation du Produit et/ou Système ;
- respecter les préconisations de la Société ;
- appliquer strictement et immédiatement les instructions de la Société ;
- informer systématiquement et immédiatement la Société des éventuelles évolutions du Produit et/ou Système du Client ;
- le cas échéant, installer toute mise à jour ou nouvelle version des logiciel informatiques ;
- prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger ses données, fichiers ou programmes, et afin d'éviter les pertes, destruction ou altération de celles-ci, au cours ou consécutivement à l'intervention de la Société et, en toutes hypothèses,
- prendre toutes les mesures nécessaires afin de sauvegarder une copie de ses données fichiers ou programmes, par tous moyens appropriés, préalablement à toute intervention de la Société ;
- exécuter toutes les recommandations de la Société quant à la protection et la sauvegarde des données, fichiers ou programmes, afin notamment d'éviter toute perte, destruction ou altération ;

A cet égard, le Client reconnaît et accepte qu'il sera seul responsable des pertes, destructions ou altérations des données, fichiers ou programmes, qui pourraient survenir au cours ou consécutivement à l'exécution des Services de Maintenance et Assistance.

## **6. PRIX ET PAIEMENT DES SERVICES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE**

---

**6.1.** Sans préjudice de ce qui est stipulé au Conditions Générales, les stipulations spécifiques relatives au Prix des Services de Maintenance et Assistance sont les suivantes :

**6.2. Prix des Services de Maintenance et Assistance.** Le « **Prix des Services de Maintenance et Assistance** » comprend, selon l'offre souscrite par le Client :

- « **Les Frais de services aux forfait mensuel** » correspond à une redevance forfaitaire mensuel couvrant le coût de la main d'œuvre pour l'exécution des Services de Maintenance et Assistance ;
- Ou « **Les Frais de services à l'intervention ponctuelle** » correspond au coût de la main d'œuvre pour l'exécution des Services de Maintenance et Assistance, par intervenant et par jour (une journée de travail étant constituée de 7 heures de travail effectif).

Le Prix des Services de Maintenance et Assistance exclut tout autre frais liés aux Services de Maintenance et Assistance qui seront facturés en sus et, en particulier :

- les frais d'appel téléphonique du Client ;
- les frais de déplacement sur le Site du Client ;
- le coût de remplacement des pièces défectueuses par la Société ;
- le coût des pièces couvertes pendant la période de garantie du Fournisseur (coût prise en charge par le Fournisseur) ;
- le coût des pièces non couvertes par la garantie du Fournisseur ;
- les frais d'envoi et de retour au Fournisseur.

**6.3. Modification du prix des Produits et/ou Services.** Le Client reconnaît et accepte expressément que la Société se réserve le droit de modifier unilatéralement le Prix des Services de Maintenance et Assistance, selon la formule suivante :

- $P1 = P0 \times (S1 / S0)$
- P1 : Prix révisé
- P0 : Prix d'origine
- S1 : Indice syntec en vigueur à la date de révision du présent contrat
- S0 : Indice syntec d'origine à la signature du présent contrat

En cas de modification du Prix des Services de Maintenance et Assistance postérieure au jour de la Commande, la Société se réserve le droit d'appliquer ladite modification de prix à la date d'anniversaire de ladite Commande, sous réserve d'en avoir informé le Client deux (2) mois avant la date d'anniversaire de ladite Commande, et sans préjudice de la faculté du Client de résilier ladite Commande à sa date d'anniversaire en respectant un préavis d'un (1) mois, dans les conditions définies à l'article 10 des présentes Conditions Particulières.

En toutes hypothèses, le Client reconnaît et accepte expressément que la Société se réserve le droit de répercuter unilatéralement, sur le Prix des Services de Maintenance et Assistance, toute nouvelle taxe légale, réglementaire, ou administrative ou toute augmentation de taux des taxes existantes, à tout moment, sans délai, sans préavis et sans possibilité de résilier ladite Commande par le Client.

## **7. PROPRIETE INTELLECTUELLE SUR LES RESULTATS DES SERVICES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE**

---

**7.1. Propriété intellectuelle sur les résultats des Services de Maintenance et Assistance (les « Résultats »).** Les Résultats, en ce compris tous logiciels, programmes, plans, travaux, documents, et créations résultant de l'exécution des Services de Maintenance et Assistance, sont protégés par les législations françaises et internationales relatives aux droits de la propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droits des dessins et modèles, droit des marques, droit des brevets, droits sui generis de producteurs de bases de données, etc.).

**7.2. Cession de droits de propriété intellectuelle sur les Résultats.** La Société cède au Client les droits de propriété intellectuelle sur les Résultats.

Cette cession est effectuée à titre exclusif, pour le monde entier, pour toute la durée des droits, au fur et à mesure de la réalisation des Résultats et sous réserve du paiement du Prix des Services de Maintenance et Assistance correspondants.

Cette cession est effectuée pour tous les droits de propriété intellectuelle qui comprennent :

- le droit de reproduire, dupliquer, imprimer, enregistrer, et numériser les Résultats, en tout ou partie, à titre permanent ou provisoire, en tous formats, sur tous supports, par tous moyens, et notamment pour toute opération de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage, et ce sur tout site ;
- le droit de représenter, publier, diffuser et communiquer au public les Résultats, en tout ou partie, directement ou indirectement, en tous formats, sur tous supports, par tous moyens, et notamment pour toute opération de télédiffusion, communication publique, projection publique, présentation publique, transmission dans un lieu public, et ce sur tout site ;
- le droit d'adapter, modifier, transformer, arranger, et traduire, et notamment le droit d'établir toute version, en toute langue française et étrangère, et en tout langage notamment informatique, les Résultats, en tout ou partie, en tous formats, sur tous supports, par tous moyens ;
- le droit d'intégration avec ou sans modification des Résultats à d'autres éléments existants ;
- le droit de compilation et de décompilation des Résultats ;
- le droit de correction des erreurs, de suivi, de maintenance et d'assistance sur les Résultats ;
- le droit de procéder à toute formalité en vue de l'obtention et de la préservation des droits de propriété intellectuelle cédés, notamment par dépôt de marques, de dessins et modèles, de brevets ou par toutes inscriptions utiles en vue d'obtenir un copyright ou quelque autre titre équivalent dans les pays où de telles formalités sont utiles ou nécessaires ;
- le droit d'exploiter, de concéder ou céder des droits d'utilisation sur les Résultats et de louer ou de prêter des reproductions des Résultats, à titre onéreux ou gratuit ;
- le droit de se substituer en tout ou partie par voie de cession, concession ou tout autre moyen juridique, tout tiers dans l'exercice desdits droits de propriété intellectuelle ainsi cédés.

Cette cession implique la prohibition pour la Société de se servir pour son propre compte ou au profit d'un tiers de tout ou partie des Résultats, sauf accord préalable, écrit et exprès du Client.

Cette prohibition ne concerne toutefois que les Résultats réalisés spécifiquement pour le compte du Client et non pas les connaissances générales appartenant au domaine public et/ou le savoir-faire appartenant à la Société.

**7.3. Garantie au titre de la cession de droits de propriété intellectuelle sur les Résultats.** La Société garantit au Client la jouissance entière, paisible et libre des droits de propriété intellectuelle ainsi cédés, notamment contre toutes réclamations, revendications, oppositions ou actions quelles qu'elles soient, et en particulier contre toute action en contrefaçon de la part de tiers.

Le cas échéant, la Société garantit au Client avoir obtenu de ses préposés, sous-traitants ou autre tiers intervenants, les cessions nécessaires à la cession des droits de propriété intellectuelle ainsi cédés.

En cas de réclamations, revendications, oppositions ou actions susceptibles d'entraîner pour le Client l'impossibilité d'exploiter ou d'utiliser tout ou partie des droits de propriété intellectuelle ainsi cédés, et, en tout état de cause, en cas de décision de justice devenue définitive ou exécutoire constatant la violation d'un droit de propriété, d'un droit d'exploitation ou d'utilisation ou d'une exclusivité, la Société s'engage à ses propres frais, sans surcoût pour le Client, et sans préjudice de tous dommages et intérêts sollicités par lui :

- soit à négocier et acquérir les droits de propriété intellectuelle ainsi cédés dans les mêmes conditions que celles prévues au présent article ;
- soit à modifier ou à remplacer les Résultats à qualité identique, afin de les rendre non-contrefaisants ou non-fautifs.

**7.4. Durée.** La fin ou la rupture des présentes Conditions Particulières et du Bon de Commande correspondant sera sans incidence sur les droits de propriété intellectuelle cédé aux termes du présent article.

## **8. GARANTIE**

---

**8.1. Exclusion de garantie de la Société.** Sans préjudice de ce qui est stipulé aux Conditions Générales et au sein des présentes Conditions Particulières et sous réserve des dispositions légales obligatoires applicables, les Parties reconnaissent et acceptent expressément que :

- la Société est tenue d'exécuter les Services de Maintenance et Assistance dans les conditions définies aux articles 3, 4 et 5 des présentes Conditions Particulières ;
- la Société est tenue d'une seule obligation de moyen et s'engage à mettre en œuvre les moyens dont elle dispose pour garantir la bonne exécution des Services de Maintenance et d'Assistance ;
- et, en particulier, s'engage à se conformer aux usages et aux règles de l'art applicables aux Services de Maintenance et Assistance au regard de l'état des connaissances et des techniques au domaine pour exécuter les Services de Maintenance et d'Assistance ;
- et, s'engage à mettre en œuvre les moyens dont elle dispose et affecter des techniciens qualifiés et compétents pour exécuter les Services de Maintenance et d'Assistance.

**8.2.** En conséquence et sous réserve des dispositions légales obligatoires applicables, les Parties reconnaissent et acceptent en particulier que :

- la Société ne garantit pas que les Services de Maintenance et d'Assistance conviendront à l'usage ou aux objectifs particuliers du Client ;
- la Société ne garantit pas que le Produit et/ou Système du Client pourra être remis en état de bon fonctionnement et/ou utilisation ;
- la Société ne garantit pas que les pièces détachées et/ou produits de remplacement nécessaires seront disponibles immédiatement et/ou indéfiniment.

## **9. RESPONSABILITE**

---

**9.1. Exclusion de responsabilité de la Société.** Sans préjudice de ce qui est stipulé aux Conditions Générales et au sein des présentes Conditions Particulières et sous réserve des dispositions légales obligatoires applicables, les Parties reconnaissent et acceptent expressément que la Société ne saurait être tenue responsable :

- en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du Client ;
- en cas de non-respect par le Client de l'une quelconque des obligations contractées ;
- en cas de non-respect par le Client des conseils, recommandations et/ou préconisations donnés ;
- en cas de d'intervention de tiers non autorisée ;
- en cas de d'intervention du Client non autorisée ;
- en cas de pertes, destruction ou altération des données, fichiers, programmes, qui pourraient survenir qui pourraient survenir au cours ou consécutivement à l'exécution des Services de Maintenance et Assistance.

## **10. DUREE DES CONDITIONS PARTICULIERES ET DU BON DE COMMANDE CORRESPONDANT**

---

**10.1. Entrée en vigueur.** Les présentes Conditions Particulières entrent en vigueur à la date de la Commande correspondante, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande.

**10.2. Durée.** Les présentes Conditions Particulières sont conclues pour une durée de douze (12) mois renouvelable par tacite reconduction pour la même durée et chaque année, sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande.

## **11. RESILIATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET DU BON DE COMMANDE CORRESPONDANT**

**11.1. Résiliation pour manquement, pour cas de force majeure et pour procédure de redressement ou liquidation judiciaire.** Les présentes Conditions Particulières et le Bon de Commande correspondant pourront être résiliés pour manquement, pour cas de force majeure et pour procédure de redressement ou liquidation judiciaire par les Parties, dans les conditions définies aux Conditions Générales.

**11.2. Résiliation pour convenance.** Les présentes Conditions Particulières et le Bon de Commande correspondant pourront être résiliés pour convenance par les Parties, de plein droit, sans recours aux juridictions, par simple courrier recommandé avec avis de réception en respectant un préavis d'un (1) mois avant leur date d'anniversaire.

**11.3. Date d'effet de la résiliation pour convenance.** La résiliation pour convenance prendra effet à compter de la date d'anniversaire des présentes Conditions Particulières et du Bon de Commande.

**11.4. Conséquences de la résiliation pour convenance.** En cas de résiliation pour convenance :

- le Client devra cesser d'utiliser les Services de Maintenance et Assistance immédiatement à date d'effet de la résiliation ;
- le Client devra régler toutes les sommes dues ainsi que toutes sommes restant impayées relatives aux Services de Maintenance et Assistance, majorées des taxes et frais applicables, qui deviendront exigibles, dans les trente (30) jours calendaires de la date d'effet de la résiliation.

## ANNEXE AUX CONDITIONS PARTICULIERES DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE

### Description des Services de Maintenance et Assistance fournis par la Société

**1. Objet des Services de Maintenance et Assistance.** Les Services de Maintenance et Assistance portent sur :

- Les « **Produits** », en ce compris les matériels informatiques et/ou les logiciels informatiques, commandés par le Client auprès de la Société et désignés dans le Bon de Commande correspondant ;
- Le cas échéant, le « **Système** », comprenant tous autres produits informatiques, en ce compris les matériels informatiques et/ou les logiciels informatiques, ainsi que tout réseau informatique, non-commandés par le Client auprès de la Société, mais désignés dans le cahier des charges du Client (le « **Cahier des Charges** ») validé par accord préalable et écrit formalisé par la voie d'un avenant à la présente Annexe (le(s) « **Avenant(s)** ») ;
- A l'exclusion de tous autres produits informatiques, matériels informatiques, logiciels informatiques, réseaux informatiques ou autres éléments.

**2. Services couverts par les Services de Maintenance et Assistance.** Les Services de Maintenance et Assistance comprennent :

- L'assistance technique corrective sur panne matérielle du Produit et/ou Système, comprenant :
  - Le diagnostic du Produit et/ou Système défaillant ;
  - La réparation du Produit et/ou Système défaillant et/ou des pièces défectueuses du Produit et/ou Système défaillant et/ou le remplacement des pièces défectueuses du Produit et/ou Système défaillant avec fourniture de pièces détachées.
- L'assistance à la configuration du Produit et/ou Système, étant précisé que celle-ci comprend la configuration des matériels informatiques (ordinateurs, imprimantes), logiciels informatiques (logiciels de gestion, antivirus, pare-feu) et/ou réseaux informatiques (connexion internet, serveurs, routeurs, VPN) ;
- L'assistance à l'utilisation du Produit et/ou Système, étant précisé que celle-ci comprend les conseils d'utilisation du Produit et/ou Système, à l'exclusion de toutes prestations de formation des préposés du Client ;
- Une maintenance technique préventive annuelle sur le Produit et/ou Système.

**3. Services exclus des Services de Maintenance et Assistance.** Sauf stipulation contraire dans un Avenant à la présente Annexe, les Services de Maintenance et Assistance ne comprennent pas :

- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, consécutives à une mauvaise utilisation du Produit et/ou Système par le Client ;
- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, pour une utilisation autre que celle défini dans le Bon de Commande et/ou le Cahier des Charges et/ou le(s) Avenant(s) (par exemple, les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre matériel que celui défini dans le Bon de Commande et/ou le Cahier des Charges et/ou le(s) Avenant(s)) ;
- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, imposées par l'obsolescence du Produit et/ou Système ;
- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, imposées par le Fournisseur ;



- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, consécutives à une intervention du personnel du Client et/ou d'un tiers non autorisé par la Société ;
- Toute maintenance et assistance, de quelque nature que ce soit, consécutives à un cas de force majeure ;
- La récupération de données et/ou la reconstitution de fichiers consécutives à une destruction accidentelle du fait du Client ou à un cas de force majeure ;
- La sauvegarde des données informatiques et/ou fichiers informatiques du Client ;
- La formation à l'utilisation du Produit et/ou Système auprès des préposés du Client ;
- La fourniture de consommables au Client (supports magnétiques, supports papier, cartouches, toner, tambours d'imprimantes, etc.).

#### **4. Niveau de Services.**

- Voir choix du client sur le « contrat Sentinelle »