

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tout achat de prestation de maintenance matériel dès signature par le Client du devis ou bon de commande :

entre le Prestataire,

CARITEL, société par actions simplifiée au capital social de 248 930 €, dont le siège social est situé ZA GENIPA GENIPA 97224 DUCOS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort-de-France sous le numéro 311 350 243, représentée par Olivier de Jaham dûment habilité aux fins des présentes ; ou

CARITEL TECHNOLOGIE, société par actions simplifiée au capital social de 6060 €, dont le siège social est situé ZI DE JARRY IMMEUBLE CALIFORNIA MOUDONG SUD 97122 BAIE-MAHAULT, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pointe à Pitre sous le numéro 891 943 078, représentée par Olivier de Jaham dûment habilité aux fins des présentes ;

et le Client dont l'identité est indiquée sur le devis ou bon de commande ;

il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - Objet

Le Prestataire assure au Client un service de maintenance corrective ou « dépannage » sur le matériel listé en annexe, soit sur site, soit en atelier. L'ensemble contractuel est constitué par les présentes conditions générales, le devis ou bon de commande signé par le Client ainsi que par l'annexe jointe (ci-après « le Contrat »).

ARTICLE 2 - Prestation

La mission du Prestataire consiste à limiter la perte de productivité du Client résultant d'une panne d'un des éléments matériels listés en annexe.

La prestation s'exécute dans les conditions de l'un des deux forfaits suivants choisis par le Client, tel qu'indiqué sur le devis ou la commande :

- **Forfait maintenance sans gestion de spare :** Le Prestataire s'engage à intervenir chez le Client dans un délai n'excédant pas 48 heures. Si le matériel défectueux ne pouvait être réparé sur site, il serait ramené en atelier. Dans le cas où le matériel ne pourrait pas être réparé, le Prestataire proposera au Client la location d'un matériel similaire. Si le matériel est couvert par une garantie constructeur, le Prestataire se chargera de mettre en œuvre la réparation ou au remplacement du matériel selon les indications du constructeur sans frais supplémentaires pour le Client.
Si le matériel n'est plus couvert par une garantie constructeur alors le Prestataire fournira au Client un devis de réparation comprenant uniquement le coût des pièces détachées, à l'exclusion des frais de main d'œuvre et de déplacement qui sont à la charge du Prestataire. Dans le cas où le matériel ne peut être réparé (notamment en cas d'indisponibilité des pièces détachées) ou que le montant de la réparation est jugé trop élevé par le Client, le Prestataire s'engage à proposer une solution alternative qui peut être soit la location d'un matériel équivalent aux conditions en vigueur, soit l'installation d'un matériel appartenant au Client et pouvant être utilisé pour la circonstance, soit encore la vente d'un matériel correspondant au besoin.
- **Forfait maintenance avec gestion de spare :** Le Prestataire intervient dans les mêmes conditions que pour le forfait simple mais propose deux avantages supplémentaires :
 - o la mise à disposition gratuite d'un matériel similaire si la réparation du matériel dépasse le délai de 48 heures ; et
 - o la prise en charge du coût total de la réparation d'un matériel hors « garantie constructeur » en incluant les pièces détachées, jusqu'à 5 ans après l'achat du matériel couvert.

ARTICLE 3 – Conditions d'exécutions

L'ensemble des matériels couverts par la prestation est listé sur le devis. Lorsque le Client est confronté à un dysfonctionnement d'un des matériels couverts et qu'il ne peut résoudre par ses propres compétences, il contacte le Prestataire par mail à l'adresse indiquée sur le devis ou par téléphone. Après un pré-diagnostic, le Prestataire propose une méthodologie des opérations ayant pour objectif la résolution du problème dans les meilleurs délais, le Client donnera obligatoirement son accord par mail. La date et l'heure de validation de l'action confirmée par mail constituent le point à partir duquel les délais commencent à courir.

ARTICLE 4 - Limitations

La prestation porte uniquement sur les pannes matérielles et en aucun cas sur des dysfonctionnements des logiciels ou des systèmes d'exploitation. La prestation initiale ne comprend pas la réalisation de sauvegardes et la réinstallation des sauvegardes réalisées par le Client et progiciels/logiciels ou préalablement installés sur les ordinateurs, ni en cas de destruction de ceux-ci, ni en cas de prêt d'un matériel de remplacement. La prestation ne comprend pas de maintenance préventive. La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être mise en cause sur ces éléments. Seul le Client est responsable de ses sauvegardes et des licences utilisées, quand bien même l'installation des dites licences auraient été faites par le Prestataire.

Le cadre de la prestation dépend de la « garantie constructeur » appliquée ou non au matériel au moment de la panne. Les parties reconnaissent que les prestations fournies par le Prestataire dépendent pour une grande part des conditions d'efficacité des constructeurs et éditeurs dans l'assistance du Prestataire et dans l'acheminement des pièces détachées commandées par ce dernier, de la qualité de celles-ci, ainsi que de la participation active du Client. Pour les produits subissant une panne et bénéficiant de la « garantie constructeur », le Prestataire ne peut s'engager sur la bonne exécution de la prestation que si le constructeur accepte la mise en œuvre de la garantie

et si celui-ci est toujours en activité. Dans le cas où le Prestataire serait dans l'incapacité de faire appliquer les termes de la garantie du matériel auprès du constructeur ou que le produit n'a pas été vendu par le Prestataire, alors le Prestataire pourra considérer que la prestation s'exécute dans un cadre hors-garantie, charge au Client de contraindre le constructeur à l'exécution de ladite garantie. Le matériel déclaré comme étant sous « garantie constructeur » par le Client est supposé l'être jusqu'à la date de fin de garantie indiquée. Le Prestataire se réserve le droit de procéder à tout contrôle qu'il juge utile quant à l'application de ladite garantie, soit en réclamant au Client une copie de la facture d'achat, soit en soumettant le produit à l'analyse du constructeur. En cas d'incohérence sur les informations recueillies, seule l'information confirmée par le constructeur fait foi. Dans le cadre de la prestation, nonobstant les engagements de délai auquel le Prestataire est contraint, les parties acceptent expressément que le Prestataire effectue les réparations avec des pièces de marques différentes dans le cas où les pièces d'origines ne seraient pas disponibles.

Le Prestataire ne sera en aucun cas responsable des dommages immatériels, de quelque nature que ce soit, directs ou indirects, tels que manque à gagner, pertes d'exploitation, interruptions d'activités, et tous autres dommages qui pourraient résulter de la perte de données informatiques (fichiers ou programmes). De ce fait, le Client s'engage à souscrire une assurance couvrant l'ensemble de ces risques et à effectuer et vérifier régulièrement toutes les sauvegardes nécessaires à la protection de ses propres données sur supports externes.

Par ailleurs, les bris ou dégâts occasionnés par le Client ou toute tierce personne, soit intentionnellement, soit accidentellement ou résultant de dégâts des eaux, de tremblement de terre, d'éruption volcanique ou des conséquences de manifestations naturelles, notamment de la proximité de sargasses ne sont en aucun cas couverts par le Contrat.

Le Prestataire n'est tenu d'effectuer les réparations dans les termes du Contrat que sur les produits utilisés conformément aux spécifications du Prestataire ou, à défaut, du constructeur, en état de fonctionnement à la date d'entrée en vigueur du Contrat, protégés des variations et coupures de courant par un onduleur recommandé par le Prestataire.

Toute contestation sur la qualité de la prestation du Prestataire devra être notifiée par le Client au Prestataire, par mail et par courrier A/R, dans un délai n'excédant pas 30 jours après l'exécution de la prestation. A réception du courrier, si la contestation est fondée et que le problème évoqué n'a pas été résolu, le Prestataire disposera alors d'un délai de 30 jours pour procéder à la régularisation de la situation. En toute hypothèse, l'éventuelle responsabilité du Prestataire au titre d'un quelconque préjudice, quelle qu'en soit la cause, ne saurait excéder le montant du Contrat.

ARTICLE 5 – Durée et résiliation

Le Contrat entre en vigueur à la date indiquée sur le devis pour une durée initiale de 12 mois. Le Contrat pourra être reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois, sans toutefois pouvoir excéder une durée totale de 5 ans, à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de procéder à la résiliation du Contrat.

La résiliation du Contrat peut être notifiée par l'une des parties à l'autre, à tout moment, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans justification. En cas de demande de résiliation, celle-ci sera effective à 45 jours fin de mois, soit le 30 du mois suivant les 45 jours francs qui suivent la date de réception par la partie subissant la résiliation. Le Client se libérera alors des sommes dues au Prestataire, qui seront alors recalculées au prorata temporis pour le nombre de mois couverts par la prestation, sur la base du montant périodique défini pour l'année en cours.

ARTICLE 6 - Prix et révision des prix

La prestation annuelle est fixée au montant indiqué sur le devis en euros (€) Hors Taxes et débute à la date de signature du bon de livraison du matériel objet de la maintenance, tel qu'indiqué sur le devis, pour la première année de référence. Ce prix est défini pour la période des 12 premiers mois. La prestation est payable annuellement ou mensuellement tel qu'indiqué sur le devis à 30 jours sur facture émise par le Prestataire. En cas d'augmentation de l'indice Syntec, au terme de la première année de référence, le prix est automatiquement révisé selon la formule : $P1 = P0 \times (S1/S0)$ (P1 = prix révisé - P0 = prix contractuel d'origine - S0 = dernier indice Syntec de référence connue à la date de validation du Contrat - S1 = dernier indice publié à la date de révision). Le défaut de paiement, notifié par simple courrier, pourra donner lieu à une procédure contentieuse pour le recouvrement de l'intégralité des sommes dues.

Sauf résiliation anticipée, le Client ne peut en aucun cas exiger remboursement de tout ou partie du prix à la suite d'une cession, destruction ou perte du matériel ayant fait l'objet du Contrat. Le prix comprend les frais de main-d'œuvre, de transport et les déplacements éventuels, ainsi que celui des pièces détachées pour les produits sous « garantie constructeur ». Il ne comprend ni le coût des réparations des matériels hors garanties, ni les coûts liés au remplacement ou location d'un matériel tel que précisé ci-dessus (cf article 2), sauf application du forfait maintenance avec gestion de spare.

ARTICLE 7 - Horaires

Les heures et jours ouvrables s'entendent comme heures et jours ouvrables du Prestataire soit : Du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00. Les éventuelles modifications d'horaires résultant des contraintes légales seront notifiées au Client s'il y a lieu par simple mail.

ARTICLE 8 – Droit et compétences

Le Contrat annule toutes dispositions antérieures entre les parties pour le même objet, ainsi que toutes les dispositions contradictoires des conditions générales de vente. Le Contrat ne peut faire l'objet d'aucune cession sans l'accord écrit et préalable du Prestataire. La non-exécution des obligations de l'une ou l'autre des parties n'implique pas renonciation temporaire ou définitive de son application. Dans le cas où une disposition du Contrat serait déclarée nulle ou inopposable par l'effet d'une réglementation ou d'une décision de justice ayant l'autorité de la chose jugée, les autres dispositions du Contrat conserveront leur plein effet. Le Contrat est soumis à la loi française. Tout litige sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des tribunaux de Martinique.