

# CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE

**Applicables jusqu'au 29 juin 2021 inclus**

## **Preambule :**

AGENCE PREMIUM est une SAS au capital de 150.000 euros immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 519 322 085 et dont le siège social est sis 13 RUE CHEVREUL 94700 MAISONS ALFORT (TVA Intracommunautaire FR 88 519 322 085 )

Le présent contrat de maintenance est un contrat accessoire au contrat de PABX signé entre AGENCE PREMIUM et le client.

En cas de cessation du contrat PABX en raison d'une perte, vol, destruction du PABX ou tout élément imprévu au moment de la conclusion du présent contrat, les parties sont engagées, conformément aux dispositions prévues contractuellement à l'article relatif aux circonstances imprévisibles et cas de force majeure (article 5). Si le client remplace le PABX fourni par AGENCE PREMIUM par un matériel autre qu'un matériel fourni par AGENCE PREMIUM, sans accord d'AGENCE PREMIUM et sans fondement, les indemnités de résiliation prévues à l'article 11 seront dues.

AGENCE PREMIUM ne procurera une maintenance que sur les appareils ayant fait l'objet d'un contrat entre AGENCE PREMIUM et le client quel que soit son mode de financement (achat ou location financière).

En cas de location financière, le contrat de maintenance n'est pas considéré comme étant un accessoire à la location financière mais bien un accessoire au contrat de PABX. Si pour une raison ou une autre le contrat de location financière est annulé, résilié, le contrat de maintenance aura vocation à perdurer, le contrat PABX n'étant pas lié à l'existence du contrat de location financière. En effet, en cas d'absence de location financière, le client reste engagé envers AGENCE PREMIUM au titre de l'achat du matériel commandé, quelle que soit la raison de l'absence de financement via la location financière. Le client peut aussi choisir de procéder au paiement de frais de résiliation en cas de résiliation du contrat PABX, en ce cas, les frais de résiliation du contrat de maintenance sont également dus en sus des frais de résiliation du contrat PABX.

## **ARTICLE 1 : OBJET**

La Société AGENCE PREMIUM s'engage dans le cadre du présent contrat à fournir un service d'entretien et de dépannage de l'installation téléphonique décrite sur le bon de commande. La prestation incluse dans la maintenance souscrite est exclusivement une prestation à distance.

Cependant, AGENCE PREMIUM pourra, le cas échéant, en fonction du besoin apparu au cours de la maintenance en ligne, procéder à la coordination de la maintenance sur site.

Pour cela, le client consent à la collecte des données utiles à la prestation de maintenance et au transfert de celles-ci aux partenaires prestataires choisis par AGENCE PREMIUM pour effectuer les interventions sur site.

Le client est informé de ce que toute prestation sur site emporte un coût supplémentaire qu'il assumera en sus du paiement des mensualités relatives au contrat de maintenance.

## **ARTICLE 2 : CONTENU DE LA PRESTATION**

La société Agence Premium assurera la maintenance et le dépannage à distance des appareils téléphoniques susmentionnés à l'article 1 Maintenance : le prestataire assurera un contrôle du matériel du client. Il procédera aux réglages nécessaires au bon fonctionnement des appareils à distance (4 par an) Dépannage : Sur demande du client, signalant une anomalie ou une panne, le prestataire dépannera le matériel à distance. Les interventions à distance, dans ce cadre, prises en charge par AGENCE PREMIUM sont limitées au nombre de 4 par mois. Le contrat de maintenance exclut les interventions qui nécessitent un déplacement du technicien et toute intervention qui donne lieu à un changement de pièces. Toutefois, ce type d'intervention pourra avoir lieu quand la situation technique le nécessitera, étant précisé que l'intervention sur site par un technicien donnera lieu à une facturation distincte.

Le client délègue expressément le soin de choisir le prestataire qui interviendra pour une prestation sur site.

Dans l'hypothèse où le client ferait intervenir un prestataire de sa propre initiative, le contrat de maintenance serait annulé et les frais de résiliation prévus contractuellement à l'article 11 entièrement dus, la résiliation étant de fait à l'initiative du client.

Le paiement d'une intervention ad hoc sur site ne dispense pas le client du paiement continu du contrat de maintenance, celle -ci assurant une intervention à distance, utile au bon fonctionnement du matériel.

Toute intervention interne dépassant le montant annuel de la redevance sera à la charge du client.

Toutes les interventions nécessaires sur le PABX réalisées par une société externe à AGENCE PREMIUM resteront à la charge du client.

## **ARTICLE 3 : EXECUTION DE LA PRESTATION : OBLIGATION DE MOYEN**

Le prestataire est tenu, quant à l'exécution de la prestation à une obligation de moyen. Il s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à l'exécution de la prestation de maintenance et de dépannage. En cas de litige, ce sera au client de démontrer que le prestataire a failli à son obligation.

## **ARTICLE 4 : LES CONDITIONS D'INTERVENTION**

4.a/ Délais d'intervention :

La société Agence Premium exécutera les prestations prévues au contrat dans un délai de 24 heures pour les dépannages urgents et jusqu'à 72 heures pour les autres types d'intervention à distance. Périodes d'intervention : Les interventions réalisées par une société externe à AGENCE PREMIUM et nécessaire sur site, seront effectuées par le prestataire, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont

effectuées en dehors des heures normales de travail ou les dimanches ou jours fériés, les interventions seront facturées suivant accord préalablement conclu entre les parties.

#### 4.b/ Circonstances imprévisibles :

Il est précisé que les délais d'intervention et les éléments indiqués au titre de l'obligation d'intervention d'AGENCE PREMIUM ou des prestataires sélectionnés par ses soins pour réaliser la prestation sur site chez le Client ne sont pas impératifs en cas de situation imprévisible ou insurmontable tels : force majeure, épidémie, pandémie, interdictions administratives et légales empêchant la réalisation des prestations.

Ceci étant, AGENCE PREMIUM s'engage pour redoubler d'efforts afin de permettre d'assurer un service technique à distance ou sur site opérationnel le plus rapidement possible compte tenu de ces circonstances externes étrangères à sa volonté et non sous son contrôle.

### **ARTICLE 5 : CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES ET CAS DE FORCE MAJEUR**

#### **CAS DE FORCE MAJEUR**

Les parties s'entendent pour apprécier la question de l'exécution de leurs obligations respectives, au regard de la définition légale de la force majeure (article 1218 du code civil). Ceci étant rappelé, les parties définissent notamment comme cas de force majeure : L'incendie non volontaire, les événements climatiques, les pandémies, épidémies.

Il est précisé que le bénéficiaire du contrat de maintenance reste engagé au titre du contrat PABX même en cas de survenance d'un cas de force majeure. Il lui appartient en effet de souscrire une assurance de nature à permettre le remplacement du matériel détruit en raison de circonstances imprévisibles ou de cas de force majeure tel un incendie, un événement climatique...

En aucun cas, le contrat de maintenance ne pourra être annulé sans indemnité de résiliation si le client n'a pas satisfait à cette condition d'assurance des risques de son entreprise.

Il est rappelé au client bénéficiaire du contrat de maintenance, la jurisprudence des tribunaux consistant à considérer que le débiteur d'une obligation contractuelle de payer une somme d'argent déterminée reste tenue de cette obligation, même en l'état d'un cas de force majeure.

### **ARTICLE 6 : DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEILS**

Le prestataire s'engage dans la mesure du possible à un devoir d'information et de conseil vis-à-vis du bénéficiaire. Ce devoir implique d'orienter les choix du client et de lui indiquer les meilleures solutions adaptées à ces besoins spécifiques.

### **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

#### **1/ Obligation de payer le prix :**

Dans le cadre d'un contrat de maintenance, le prix est appelé redevance (cf article 9 du présent contrat). Tout bénéficiaire de cette prestation doit en payer le prix

#### **2/ Obligation de collaboration:**

Le bénéficiaire de la prestation doit être en étroite collaboration avec le prestataire et lui fournir toute information nécessaire à l'exécution de sa tâche et notamment de l'avertir dans les plus brefs délais de tout dysfonctionnement de son matériel. Le client s'engage à ne pas modifier ou faire modifier le matériel.

En cas d'intervention tierce sur le matériel sans accord d'AGENCE PREMIUM, AGENCE PREMIUM décline toute responsabilité et tout engagement à intervenir, compte tenu des changements pouvant intervenir sur le matériel qu'il ne pourrait être à même de supporter.

Le client s'engage à informer AGENCE PREMIUM de tout déménagement afin de pourvoir dans les meilleures conditions à la désinstallation et la réinstallation du matériel PABX faisant l'objet du contrat de maintenance.

En cas de déménagement, AGENCE PREMIUM ne supportera pas les frais de désinstallation et de réinstallation du matériel, ce service n'est pas compris au titre du contrat de maintenance. De surcroît, en cas de déménagement du client, sans information préalable d'AGENCE PREMIUM pour qu'il conseille le client quant aux modalités de retrait du matériel, le contrat de maintenance pourra ne plus être supporté par AGENCE PREMIUM, le client demeurant redevable d'une indemnité de résiliation.

Les parties se rapprocheront, en telle hypothèse afin d'évaluer de bonne foi les possibilités existantes pour permettre la poursuite du bénéficiaire du contrat de maintenance, le but d'AGENCE PREMIUM n'étant pas de faire perdre la maintenance au client qui déménage sans avertissement ni coordination préalable.

L'objectif d'AGENCE PREMIUM étant de pouvoir être mis en toute circonstance en capacité de fournir le meilleur service de maintenance à distance, ce qui pourrait être mis en échec par des mauvaises manipulations du matériel par le client ou toute personne de droit privé ou morale.

#### **ARTICLE 8 : LIMITATIONS DE RESPONSABILITE D'AGENCE PREMIUM**

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dégâts, détériorations ou pertes provenant du fait du bénéficiaire du contrat, d'un tiers ou de toute cause autre que l'usage normal de l'appareillage. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tel que grèves, interruptions du travail, sinistres, accidents, épidémie, pandémie etc...

#### **ARTICLE 9 : DUREE DU CONTRAT**

Ce contrat est conclu pour une durée de 63 mois. Il sera reconduit par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par une des parties, quatre mois au moins avant l'expiration de l'année de maintenance en cours.

#### **ARTICLE 10 : MODIFICATION DANS LE FONCTIONNEMENT DE L'APPAREILLAGE**

Toute modification du réseau téléphonique demandée par Orange ou par le bénéficiaire du contrat et d'une façon générale tout ce qui peut être lié au fonctionnement de l'appareillage sera effectuée par la société Agence Premium aux frais de l'abonné. Toute extension sur l'installation fera l'objet d'une plus-value de maintenance. En cas de désaccord sur les tarifs pratiqués, un expert sera désigné d'un commun accord entre les deux parties ou à défaut par le tribunal compétent du siège de la société Agence Premium.

#### **ARTICLE 11 : REDEVANCE ANNUELLE, CONDITIONS DE PAIEMENT ET FRAIS DE RESILIATION**

La Redevance annuelle due en contrepartie de la prestation est payable d'avance pour un montant indiqué sur le bon de commande par chèque ou virement bancaire.

Toute pénalité bancaire due à un défaut de paiement (insuffisance de provision) sera à la charge du client. Toute rupture anticipée du contrat par le bénéficiaire l'engagera à payer la totalité du coût de maintenance au prestataire.

**ARTICLE 12 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Pour tout litige, les parties conviennent de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris, étant précisé que les parties s'engagent à entreprendre des démarches amiables avant toute saisine judiciaire (démarches qui seront gérées par le service pré contentieux d'AGENCE PREMIUM).