

Conditions particulières de vente s'appliquant aux prestations de maintenance d'ALTEO

Version MNT-20230406-01

1 - CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations d'Alteo et du Client dans le cadre de la fourniture de prestations de maintenance de création de sites web et d'applications

2 - DESCRIPTIONS DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE

La prestation de maintenance évolutive proposée par Alteo consiste à intervenir, à la demande du client, sur des problématiques diverses. Pour que ces demandes soient traitées, elles doivent faire l'objet d'une demande enregistrée sur notre support technique accessible depuis <https://clients.alteo.fr/>

Un crédit minimum de 4H de maintenance évolutive par an est requis. Le crédit sera de 250H maximum par an.

3 - DURÉE

Les conditions prennent effet dès validation de la commande correspondante et de son règlement. Il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction par période d'un an, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties, 60 jours au moins avant la fin de l'année en cours.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, cet événement aura pour effet de suspendre l'exécution des obligations incombant aux parties pendant la durée de la force majeure. Est réputée force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution des conditions dans les délais prévus, tel que notamment des grèves, sinistres ou liquidation judiciaire.

Si les cas de force majeure ont une durée supérieure à trois (3) mois, les présentes CGV seront automatiquement résiliées et de plein droit sauf accord des Parties.

4 - PRIX

Les tarifs applicables pour toutes nouvelles demandes de maintenance évolutive et de maintenance évolutive exceptionnelle sont affichés sur la page Crédit de Maintenance au

sein de l'espace clients <https://clients.alteo.fr> et définis à la date de démarrage de la prestation. Pour les tarifs de maintenance évolutive, le tarif sera révisé annuellement au 1er Janvier selon la formule d'indexation suivante :

P = nouvelle redevance
Po = redevance à la date de la précédente révision : A la date d'anniversaire
S = Valeur de l'indice Syntec au mois précédent la date de révision
So = Valeur de l'indice Syntec, treize mois précédent la date de révision.

$P = Po * S / So$

Le tarif de maintenance évolutive exceptionnelle est différent de la maintenance évolutive classique et n'est donc pas soumis à cette méthode de révision.

5 - PRESTATIONS FOURNIES

Alteo, dans le cadre sa prestation de maintenance s'engage :

- A maintenir en bon état de fonctionnement les projets web concernés de l'entreprise (selon les quotas affectés).
- Effectuer les modifications demandées (textes, images, mises en page, liens, fonctionnalités) si le crédit disponible du Client est suffisant,
- A assister le Client dans l'utilisation desdits produits par assistance téléphonique ou par le biais du support technique,
- A corriger toutes anomalies de fonctionnement des produits maintenus,
- A informer le Client de toutes évolutions susceptibles d'être apportées aux produits évoqués.

6 - EXCLUSIONS

Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance :

- La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle du fait du Client,
- De nouveaux développements,
- La formation du personnel du Client utilisant le produit,

- Les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation,
- Le travail d'exploitation,
- Le matériel, les accessoires et fournitures,
- Les modifications à apporter au produit pour leur utilisation sur un autre matériel que celui prévu,
- Le produit qui aurait été modifié par d'autres prestataires qu'Alteo.

7 - PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies, pourront être assurées par Alteo à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus. A ce titre, le développement de nouvelles applications ou de nouveaux modules sera possible si le montant des crédits est suffisant. Dans le cas contraire, ces nouveaux développements feront l'objet d'un devis.

8 - REGISTRE DES ANOMALIES

Le Client devra tenir un registre sur lequel il consignera toutes les anomalies ou incidents concernant le produit; il devra indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

9 - ACCÈS AU PRODUIT

Le Client s'engage à laisser au personnel envoyé par Alteo le libre accès au matériel : il devra lui laisser un espace suffisant et lui assurer l'assistance nécessaire.

Les interventions seront effectuées par l'équipe d'Alteo, pendant les heures normales de travail, de 9h30 à 13h00 et de 14h à 19h00, les jours ouvrables du lundi au vendredi.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivants les tarifs en vigueur.

Au cas où le technicien envoyé par Alteo ne pourrait avoir accès au matériel, du fait du Client, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément.

10 - INTERVENTIONS D'ALTEO

Alteo interviendra soit à sa propre initiative, soit à la demande du Client, quand un événement couvert par la maintenance surviendra.

L'assistance pourra avoir lieu par téléphone si le problème peut être résolu par ce moyen. En cas de bug bloquant, le délai d'intervention sera de 48 heures.

11 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du ou des produits concernés, à appliquer strictement les instructions données par Alteo et respecter toutes les dispositions de ces conditions.

Le Client informera Alteo de toutes anomalies dans le fonctionnement des applications.

Le Client s'engage à ce que toute installation ou modification de modules supplémentaires, toute révision ou intervention concernant le produit soient confiées exclusivement à Alteo.

Le Client devra désigner au sein de son personnel une personne qualifiée qui sera le seul interlocuteur d'Alteo.

En cas de non-respect de l'une des dispositions ou des obligations prévues, Alteo pourra mettre fin à cette prestation de maintenance en respectant un préavis de 1 mois.

12 - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Alteo sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client de l'une des clauses de ces conditions particulières et dans les cas prévus dans le chapitre « exclusions ».

Alteo ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations qui ne seraient pas imputables au produit.

Enfin, la responsabilité d'Alteo ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents.

13 - CONDITIONS PARTICULIERES A LA MAINTENANCE WORDPRESS

Le service de maintenance Wordpress est une prestation supplémentaire de mise à jour d'un projet Wordpress souscrite séparément par le client. Cette prestation consiste à mettre à jour Wordpress, un thème et les éventuels plugins à partir des mises à jour fournies par les éditeurs respectifs.

Description de la prestation :

Le projet concerné par la maintenance est nommé dans la commande du client. La prestation est souscrite pour une période de 12 mois renouvelables annuellement par période d'avance.

La prestation consiste à mettre à jour 1 fois par mois les versions mineures :

- de Wordpress,
- du thème et des extensions du projet s'il ne s'agit pas de développements sur mesure et qu'ils sont toujours maintenus par leurs auteurs respectifs

Les autres mises à jour nécessaires sont réalisées sur devis.

Les corrections éventuelles suite aux mises à jour sont réalisées sur devis également ?

Cette maintenance inclus également 4h de maintenance annuelle minimum pour toute demande de modification sur le site.

Tarifs :

Les tarifs de cette prestation sont révisables annuellement selon la même formule que dans l'article 4

Résiliation :

La résiliation de cette prestation à l'initiative du client devra être notifiée au minimum 30 jours avant échéance par simple notification email à facturation@alteo.fr qui devra accuser réception.

La résiliation à l'initiative du prestataire devra être notifiée par email au client 60 jours avant la date de résiliation souhaitée. Un remboursement sera dans ce cas effectué au prorata de la prestation restante.

14 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Le coût de la maintenance est facturé à la date de la commande. Les factures sont payables à réception selon différents modes de règlement énoncés sur les factures par période d'avance..

15 - RÉSILIATION SANCTION

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des présentes conditions, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit de ces conditions, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

En cas de rupture anticipée imputable au Client, Alteo pourra exiger le paiement total des prestations prévues pour ces conditions particulières.

16 - RÉSILIATION HORS FAUTE

Ces conditions particulières pourront être résiliés à tout instant par chacune des parties, sous réserve d'un préavis de 3 mois.

(fin des Conditions Particulières de maintenance (CPV))

A

Le

Signature précédée de la mention Lu et approuvé