



# CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE

**La Souris Blanche**

**Urgences Informatiques**

*« Le Zen »*

## **Quelques définitions pour mieux nous comprendre**

**Souscripteur** : La personne physique ou morale désignée sur le contrat de maintenance.

**La Souris Blanche** : La société « **La Souris Blanche** ».

**Point de vente partenaire** : tout point de vente partenaire de « **La Souris Blanche** ».

**Ordinateur déclaré** : l'ordinateur fixe ou portable, désigné sur le contrat de maintenance, ayant préalablement été testé, accrédité et scellé par « **La Souris Blanche** ».

## **Article 1 : Objet du contrat de maintenance**

- ✚ Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de maintenance et d'assistance concernant l'utilisation de logiciels et de matérielles micro-informatiques.
- ✚ Les prestations définies ci-après sont dues à tout souscripteur d'un contrat de maintenance établi dans les règles décrites dans les articles 5 & 15.
- ✚ Il court pour une durée d'un an à partir de la date de signature.

## **Article 2 : Prestations techniques comprises**

- ✚ Une intervention mensuelle de maintenance, par prise de contrôle à distance, dans la limite d'une seule intervention par mois et par contrat.  
Cette intervention devra prendre en charge les opérations suivantes :
  - La maintenance des plateformes informatique (Mise à jour des programmes, optimisation des machines, nettoyage des fichiers inutiles sur les disques dur, défragmentation...)
  - La sauvegarde des données des disques durs des ordinateurs déclarés, ainsi qu'une copie en externe. (Sous réserve du fonctionnement normal des plateformes d'une part, ainsi que de la présence d'une connexion internet par fibre, et d'un espace de stockage suffisant sur chaque poste d'autre part.)
  - La résolution si possible des problèmes rencontrés, ou bien à défaut, la remise en état logiciel de l'ordinateur de manière strictement limitée à l'état de celui-ci, au mieux au moment de la dernière révision mensuelle, au pire au moment de la souscription du contrat. (Sous réserve de la mise à la disposition par le souscripteur des supports de réinstallation logiciel fournis à l'achat de l'appareil, en état correct d'utilisation, et accompagnés de leurs numéros de licence.)
- ✚ Une intervention sous 24 heures, directement sur site, par un de nos techniciens en cas de problème. Ou bien par la prise de contrôle à distance de l'ordinateur déclaré.
- ✚ La prise en charge de tous les périphériques raccordés à l'ordinateur déclaré.
- ✚ L'utilisation illimitée de l'assistance téléphonique dans les conditions décrites à l'article 11 afin de résoudre tous problèmes liés à la mise en service, manipulation ou initialisation de l'ordinateur.
- ✚ L'installation et la mise en service du matériel déclaré, directement sur site, dès lors qu'une mise en service à domicile sera retenue dans les options du contrat de maintenance.
- ✚ Le dépannage, la formation ou l'installation de matériels non déclarés en bénéficiant des tarifs préférentiels réservés à tout souscripteur.

Paraphe 1 :

### **Article 3 : Tarifs \***

#### Contrat de maintenance :

Cout mensuel :

- ✚ 199,00 €HT le premier poste.
- ✚ 99,00 €HT par poste supplémentaire situé sur le site du premier poste déclaré.

Cout de l'installation et de la mise en service du matériel déclaré directement sur site. ....100 €HT par poste

#### Tarif préférentiel automatiquement appliquée pour toute opération non comprise dans le contrat de maintenance :

Déplacement.....0,00 €HT  
Tarif horaire ½ heure \*\*:.....25,00 €HT

### **Article 4 : Date d'effet & durée du contrat de maintenance**

- ✚ La garantie de maintenance prend effet soit à la souscription du contrat, soit à la date d'achat de l'ordinateur déclaré, sous réserve du paiement de la cotisation et du respect des règles de souscription.
- ✚ Elle court pour une durée d'un an et se renouvelle à l'échéance annuelle (date anniversaire de sa date d'effet), par tacite reconduction, sous réserve du paiement de la cotisation.
- ✚ Les garanties sont reconduites pour l'ordinateur déclaré, ou pour tout nouvel ordinateur déclaré en cas de changement volontaire, jusqu'au terme normal de l'adhésion sans pouvoir excéder cette durée.

### **Article 5 : Règles de souscription**

- ✚ Le contrat de maintenance est accessible lors de tout achat d'ordinateurs neufs acheté dans un point de vente partenaire de « **La Souris Blanche** », ou bien directement sur site après le visé du matériel par un technicien agréé par « **La Souris Blanche** ».
- ✚ Un seul site peut être couvert par même contrat.
- ✚ L'adhésion se fait en rédigeant le contrat de maintenance directement avec le technicien agréé, ou bien avec le vendeur de l'ordinateur, qui devra contacter « **La Souris Blanche** » au numéro suivant 0148055167, afin de pouvoir convenir d'un rendez vous coïncidant avec la livraison du matériel.

### **Article 6 : La cotisation**

- ✚ La cotisation annuelle TTC par adhésion est indiquée sur le contrat de maintenance. Elle est payable annuellement à la souscription puis à l'échéance annuelle suivante, par prélèvement automatique sur le compte bancaire désigné à cet effet sur le bulletin d'adhésion, par chèque bancaire ou postal ou par espèces.
- ✚ Le montant de l'abonnement est fonction des options choisis, il sera facturé et exigible avant le début des prestations. Toute facture non réglée à son échéance supportera des intérêts de retard au taux de 1,4% par mois.
- ✚ Au cas où cette facture ne serait pas réglée, « **La Souris Blanche** » n'aura aucune obligation ni responsabilité quant à l'abonnement et pourra décliner toute demande de service.
- ✚ Compte tenu de la nature même de l'activité, aucune annulation de la visite mensuelle de maintenance ne saurait engendrer de remboursement ni de report sur le mois suivant ou l'abonnement suivant.

\* « **La Souris Blanche** » se réserve le droit de réactualiser ses tarifs à tout moment.

\*\* Toute ½ heure commencée est due.

Paraphe 2 :

### Article 7 : Obligations de «La Souris Blanche»

- ✚ « **La Souris Blanche** » se considère comme liée par une obligation de totale discrétion vis à vis de son client, en ce qui concerne toutes les informations et tous les renseignements confidentiels dont elle pourrait avoir connaissance.
- ✚ « **La Souris Blanche** » s'engage à tout mettre en œuvre pour répondre aussi rapidement que possible aux demandes de son client, cependant une journée entière devra être réservée par le souscripteur, ou l'un de ses représentant, en cas d'interventions de maintenance au domicile de celui-ci.
- ✚ « **La Souris Blanche** » ne saurait être tenue responsable de la qualité ou de la mauvaise utilisation du matériel et des logiciels. Compte tenu de la nature même de l'abonnement qui ne permet pas à « **La Souris Blanche** » de vérifier si les conseils donnés ont bien été appliqués, « **La Souris Blanche** » ne saurait être recherchée en cas de pertes de données, détérioration du matériel.
- ✚ « **La Souris Blanche** » n'est tenue qu'à une obligation de moyens et non de résultats envers ses souscripteurs.

### Article 8 : Obligations du Souscripteur

- ✚ Le souscripteur s'engage à convenir avec « **La Souris Blanche** » d'une date précise correspondant aux révisions de maintenance mensuelle.
- ✚ Le souscripteur s'engage à obtenir une adresse IP fixe auprès de son fournisseur d'accès à Internet.
- ✚ Le souscripteur s'engage à régler l'intégralité des factures émises, aux échéances prévues.
- ✚ Dans le but de se préserver d'un quelconque incident, le souscripteur est réputé seul responsable de ses données. Il devra soit procéder lui-même à des sauvegardes régulières, soit en confier le soin à « **La Souris Blanche** ».  
Dans tous les cas, il devra les maintenir en lieu sûr. Il s'engage à utiliser les matériels et logiciels dans les conditions préconisées par les éditeurs et les constructeurs.

### Article 9 : Responsabilités

- ✚ La responsabilité de « **La Souris Blanche** », ou du prestataire de service, ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes, tels que pertes de données d'éléments contenus notamment sur le disque dur, perturbations de mémoire, perte de temps, destruction de fichiers, de données, de logiciels, liées aux prestations dans le cadre, soit de la garantie contractuelle définie à l'article 2, soit des services, sauf faute avérée, ainsi que pour les problèmes liés à une mauvaise utilisation ou méconnaissance des logiciels.
- ✚ Le client est réputé avoir pris toutes précautions nécessaires pour sauvegarder ses données et logiciels avant toute intervention.
- ✚ Le souscripteur est réputé détenir les licences originales d'utilisation de tous les logiciels installés par « **La Souris Blanche** » sur son parc informatique. Il dégage ainsi « **La Souris Blanche** » de toute responsabilité concernant toute installation de logiciel sans lui en avoir fournis préalablement la licence originale.

### Article 10 : Les modifications de l'adhésion

En cas de remplacement volontaire de l'ordinateur déclaré, et pour continuer de bénéficier des garanties de maintenance, le souscripteur devra transmettre par écrit à « **La Souris Blanche** » la marque, le modèle, le n° de série ainsi que la copie de la facture du nouvel ordinateur, dans les 15 jours maximums qui suivent ce changement, sous peine de déchéance.

Toute autre modification concernant l'adhésion (changement de coordonnées, de RIB. . .) doit être déclarée par écrit à « **La Souris Blanche** ».

### Article 11 : Comment nous joindre

- ✚ Par téléphone au 0148055167, du lundi au vendredi de 10h à 19h00 sauf jours fériés \*\*\*.
- ✚ Par Internet à l'adresse suivante [info@lasourisblanche.com](mailto:info@lasourisblanche.com)
- ✚ Par courrier affranchi à « **La Souris Blanche** » 47 rue du Chemin Vert 75011 Paris.

\*\*\* coût de la communication téléphonique à la charge de l'appelant

Paraphe 3 :

#### **Article 12 : Ce que ne couvre pas le contrat de maintenance**

- ✚ Toute maintenance ou installation d'accessoire externe à la configuration de l'ordinateur déclaré.
- ✚ La fourniture de dispositifs matériels, consommables, d'accessoires, de dispositifs spéciaux (têtes d'impression, cartouches d'encre ou de toner, rubans encreurs, disquettes, imprimés...)
- ✚ Les travaux consécutifs à toutes réparations, ou maintenances effectués par du personnel non agréé par « **La Souris Blanche** ».

#### **Article 13 : Exclusion**

- ✚ Faute intentionnelle ou dolosive du souscripteur, de l'un de ses proches (collègue, associé, conjoint, concubin, ascendants ou descendants) ou d'un préposé du souscripteur.
- ✚ Tout appareil ayant des dommages d'origine interne tels que dysfonctionnement ou panne matérielle, et empêchant par la même toute réinstallation.
- ✚ Tout appareil ayant des dommages causés par les événements accidentels extérieurs (foudre, cataclysme), ainsi que les fluctuations anormales de courant, incendies, dégâts des eaux...
- ✚ Tout ordinateur déclaré dont le numéro de série ou le scellé sont invisibles ou altérés, dont l'usure est anormale, dont un vice propre est détecté, ou toute casse pour laquelle le souscripteur ne peut fournir l'ordinateur dans l'état déclaré.
- ✚ Tout appareil utilisé de manière non conforme aux normes et prescriptions du constructeur, et toutes mauvaises manipulations (chutes, chocs, humidité...)
- ✚ Tout appareil dont la modification du bios est avérée.

#### **Article 14 : Les cas de résiliation de l'adhésion**

- ✚ Par le souscripteur : à l'échéance annuelle de son adhésion, par lettre recommandée adressée à « **La Souris Blanche** » au plus tard 1 mois avant l'échéance.
- ✚ Par « **La Souris Blanche** » : à l'échéance annuelle de l'adhésion, par lettre recommandée adressée au souscripteur au plus tard 1 mois avant l'échéance, ou immédiatement en cas de non-paiement des cotisations.
- ✚ De plein droit : au terme normal de l'adhésion.

Le présent abonnement pourra être résilié à l'initiative de « **La Souris Blanche** » en cas de liquidation judiciaire.

#### **Article 15 : Les autres dispositions**

- ✚ Renonciation à l'adhésion : le souscripteur peut, dans les 7 jours qui suivent la date de signature du contrat de maintenance, renoncer à son adhésion et être intégralement remboursé des sommes déjà payées, **sauf s'il a déjà bénéficié d'une prestation**, en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à « **La Souris Blanche** ».
- ✚ Prescription : toute action dérivant du présent contrat est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.
- ✚ Réclamation et médiation : pour toute difficulté relative aux conditions d'application du contrat de maintenance, le souscripteur peut écrire à « **La Souris Blanche** » 47 rue du Chemin Vert 75011 Paris.
- ✚ « **La Souris Blanche** » se réserve le droit de modifier ses conditions générales à tout moment.

#### **Article 16 : La territorialité du contrat de maintenance**

Uniquement sur le département de l'Ile de France à l'heure actuelle.

#### **Article 17 : Compétence juridique**

En cas de litige portant sur l'interprétation ou l'application des présentes conditions générales, les parties conviennent de s'en remettre à l'appréciation du tribunal de Paris mais seulement après épuisement des voies amiables (conciliation, arbitrage...)

Les conditions définies au présent contrat sont exécutoires de plein droit.

Paraphe 4 :