

# Conditions générales du contrat de maintenance à distance pour les particuliers au 01/05/16



## @rticle 1 : Objet

Le contrat de maintenance à distance est un contrat souscrit par le client envers la société @CT10N pour assurer un service de dépannage informatique, de maintenance, de conseils et de formation à distance selon les modalités suivantes. Il est destiné exclusivement aux particuliers.

## @rticle 2 : Description

Le contrat de maintenance à distance est souscrit pour une durée de 1 an.

Il comprend 12 heures de dépannage informatique à distance, divisibles par tranche de 15mn, consommables du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Le contrat de maintenance à distance pour les particuliers ne comprend pas :

- Les interventions à domicile
- Le matériel informatique commandé par le client.
- Les prestations extérieures effectuées en sous-traitance.
- Les prestations réalisées au-delà des heures disponibles pour l'année en cours\*
- Les frais de hotline de divers prestataires (ex : Fournisseur d'accès internet), appelés par la société @CT10N pour le compte du client.
- Une période de congés de 30 jours librement posée par la société @CT10N – en général en Juillet et Août, période pendant laquelle l'activité est ralentie. Dans tous les cas, le technicien fera le maximum pour rester joignable avec un ordinateur à disposition pour effectuer un dépannage à distance.

\*Quand les heures pour l'année en cours auront été consommées, le client sera averti que toute intervention supplémentaire sera facturée au tarif horaire en vigueur ou il lui sera proposé de renouveler son contrat en avance.

## @rticle 3 : Modalités et délai d'intervention

Dans la mesure du possible (l'ordinateur doit démarrer et la connexion Internet être fonctionnelle), l'intervention sera effectuée à distance (prise en main via un logiciel de contrôle à distance après acceptation du client).

A la fin de l'intervention, le technicien note le travail effectué pour conserver un historique et ainsi aider à la résolution de futures pannes. Enfin il déduit le temps passé du nombre d'heures restant au contrat du client (toute tranche de 15mn entamée sera déduite).

Si le dépannage ne peut avoir lieu à distance, un technicien se déplacera sur site pour résoudre la panne. L'intervention sera alors facturée au tarif en vigueur pour le dépannage à domicile. Voir les modalités sur cette page <http://www.act10n.fr/index.php/particuliers/depannage-a-domicile>.

Pour plus d'informations sur les modalités techniques du dépannage à distance, rendez-vous sur cette page <http://www.act10n.fr/index.php/particuliers/depannage-a-distance>

La société @CT10N garantit un délai d'intervention à J+2.

Le contrat est valable pour tous les ordinateurs du foyer dans la limite de 5 ordinateurs. Ceux-là devront être déclarés lors de la souscription au contrat. Les smartphones et tablettes de tous les membres du foyer sont aussi compris dans le contrat, dans la limite également de 5 appareils.

Le contrat est également valable lors de vos déplacements hors de votre domicile.

## @rticle 4 : Champ d'intervention

Il est matériel et logiciel : PCs, MACs, smartphones, tablettes, périphériques, modems Box, bureautique, messagerie, internet, anti-virus, sauvegarde, réseaux, retouche photo, montage vidéo, etc...

Les compétences en informatique de la société @CT10N sont donc vastes mais pas infinies. De ce fait, elle ne peut garantir une

résolution à 100% des pannes qu'elle pourrait rencontrer. Dans le cas où elle devrait faire appel à un expert indépendant ou une société de réparation spécialisée, le client en serait bien évidemment prévenu et toutes les informations, pour choisir le meilleur prestataire avec son accord, lui seraient communiquées. L'intervention sera alors facturée au tarif en vigueur chez ce prestataire.

## @rticle 5 : Engagement et durée du contrat

Le client devra signer et nous retourner le contrat de maintenance à distance qui lui sera envoyé suite à sa demande. Ce contrat est soumis à un engagement d'un an reconductible tacitement. Il entre en vigueur à compter de sa signature par le client, et ce, pendant une durée minimum d'un an, jusqu'à résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties.

Un mois avant la date anniversaire, un email est envoyé au client, le prévenant de la reconduction tacite du contrat pour un an et contenant la facture du contrat à venir.

## @rticle 6 : Modalités de paiement

Le paiement du contrat est réglable en totalité pour une durée de 1 an, par chèque à l'ordre de la société @CT10N, par CB, virement ou par prélèvement mensuel.

### a. Paiement à l'année :

Le client peut choisir de régler le contrat à l'année en un paiement unique. 3 solutions s'offrent à lui à réception de la facture : Par chèque à l'ordre de la société @CT10N, par CB ou par virement (le RIB est joint à la facture).

### b. Prélèvement mensuel :

Le client peut choisir le prélèvement mensuel. Le contrat reste néanmoins un contrat annuel, ainsi, même en cas de résiliation anticipée par le client, toutes les mensualités jusqu'à la date anniversaire devront être réglées par le client. Le paiement se fait par prélèvement automatique. Le mandat ci-joint est à remplir et à nous retourner avec le contrat signé. Un double du mandat complété par nos soins vous sera renvoyé pour être transmis à votre banque pour éviter tout refus de prélèvement.

## @rticle 7 : Résiliation

Le client pourra à tout moment résilier son abonnement par simple courrier, adressé à la société @CT10N.

Néanmoins, les sommes versées à la société @CT10N lui resteront acquises.

Si le client est en prélèvement automatique, les prélèvements continueront jusqu'à la date anniversaire.

En cas de résiliation à l'initiative de la société @CT10N, celle-ci remboursera le client au prorata du temps de maintenance restant sur l'année en cours (pour les paiements à l'année) ou interrompra les prélèvements à l'issue du mois en cours (pour les prélèvements mensuels).

## @rticle 8 : Avantages

- Vous êtes prioritaire dans la file d'attente des técos.
- Plus économique car vous ne payez pas les frais de déplacement.
- Divisible en tranche de 15mn (contre 30mn hors contrat). Plus écologique.
- Valable pour tous les ordinateurs / smartphones / tablettes du foyer dans la limite de 10 appareils.
- Valable également en déplacement (à l'hôtel, à l'étranger).
- Délai d'intervention garanti à J+1 et dans la plupart des cas, le dépannage est immédiat.
- Si vous payez les communications ou si vous appelez d'un téléphone avec un forfait limité, nous pouvons vous rappeler pour effectuer le dépannage.