CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Préambule :
Le présent Contrat est conclu entre le Client et la société CTM dont le siège social est au 125 avenue Louis Roche – 92230 – Gennevilliers – France.

1. Définitions
Le terme « Date de Début des Prestations » désigne la date à partir de laquelle les Prestations de service seront effectuées par CTM.
Le terme « Heures de Fourniture des Prestations » désigne la (les) période(s), pendant laquelle (lesquelles) les Prestations seront effectuées par CTM.
Le terme « Temps de réponse » désigne le temps, dont le personnel de CTM dispose pour répondre à une demande de Prestations de service formulée par le Client.
Le terme « Matériel » désigne le(s) ordinateur(s) et/ou autre(s) équipement(s) informatique(s) ou équipement(s) audiovisuel(s).
Le terme « Documentation » désigne les manuels, guides et autres supports écrits destinés à l'utilisateur relatifs au Matériel que le constructeur fournit au Client.

2. Objet
Les présentes conditions générales ont vocation à régir les rapports entre CTM et le Client concernant les Prestations de service du Matériel du Client. L'ensemble de ces Prestations dues par CTM au Client en application des présentes est regroupé sous le terme « Prestations ». CTM indiquera sur la facture le Matériel sur lequel les Prestations seront effectuées et précisera les quantités, les Prestations applicables, la Date de Début des Prestations, le tarif applicable ainsi que le Numéro de Contrat attribué.

3. Durée et résiliation
la Date de Début des Prestations prendra effet à compter de la date de la facture. Toutefois, les dates d'entrée en vigueur des Prestations issues de Contrats constructeurs (Avid, Digidesign par exemple) sont régies directement par les constructeurs. La facture spécifiera les dates de validité suivant le type de Prestations de service souscrit par le Client.
Les Prestations de service expireront douze (12) mois après la Date de Début des Prestations, toute autre durée sera précisée sur la facture.
Chacune des parties a la faculté de résilier les présentes conditions pendant son exécution, en cas de manquement par l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations résultant des conditions générales, moyennant mise en demeure écrite en avertissant l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, mentionnant la nature du manquement constaté. Tout manquement non corrigé à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception par l'autre partie de la mise en demeure, entraînera de plein droit et sans formalités judiciaires particulières la résiliation des présentes conditions.

4. Engagements de CTM
En contrepartie de la rémunération déterminée sur le devis et la facture, CTM s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Prestations de service qu'il propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

4.1 Une Assistance téléphonique :
CTM met à disposition une assistance téléphonique les jours ouvrés de 9H30 à 18H30. Un numéro de téléphone dédié sera communiqué au Client à la Date de Début des Prestations. Ce numéro donnera, au Client accès à une assistance téléphonique d'un de nos techniciens spécialisés dans un délai de deux (2) heures après réception de l'appel. L'assistance téléphonique permettra d'identifier et de répondre aux problèmes logiciels ou matériels rencontrés.
Le Client sera chargé de désigner une personne pour exécuter les diverses manipulations logicielles ou matérielles qui lui seront demandées lors de la maintenance téléphonique.
Toutes les manipulations se feront pas à pas, guidées par l'un de nos techniciens spécialisés.

4.2 Une intervention sur Site :
Tout problème hardware identifié comme tel par l'équipe technique de CTM pourra faire l'objet d'une intervention sur Site par un technicien compétent. Ces interventions pourront être facturées suivant les options de Prestations de service souscrites par le Client. CTM indiquera sur la facture les tarifs des interventions sur site suivant le type de Prestations de service retenu par le Client.

4.3 Une intervention en atelier :
Tout problème hardware identifié comme tel par l'équipe technique de CTM pourra faire l'objet d'un retour en atelier pour expertise.
Ces interventions pourront être facturées suivant les options de Prestations de service souscrites par le Client. CTM indiquera sur la facture les tarifs des interventions atelier suivant le type de Prestations de service retenu par le Client.

5. Engagements du Client
5.1 Le Client s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination et à la Documentation applicable. Il devra prévoir un emplacement adéquat, conformément aux conditions générales d'utilisation recommandées par le constructeur pour garantir le bon fonctionnement du Matériel, notamment en privilégiant une installation électrique adaptée aux caractéristiques techniques du Matériel et aux règlements en vigueur, ainsi qu'une climatisation adéquate.
5.2 Le Client s'engage à désigner un interlocuteur privilégié qui sera chargé plus particulièrement des contacts avec CTM et qui par conséquent sera destinataire prioritaire de toutes les informations fournies par CTM en matière de service et, plus généralement, relatives à l'exécution des présentes conditions. Cette personne devra avoir une qualification professionnelle suffisante pour lui permettre d'exécuter les obligations mises à la charge aux termes des présentes conditions. En outre, elle devra avoir le pouvoir de recevoir et communiquer toute information nécessaire ou utile à la fourniture des Prestations.
5.3 Le Client s'engage, afin de permettre à CTM d'accomplir sa mission de maintenance, à lui donner accès au Matériel tous les jours ouvrables de 9H30 à 18H30. Certaines options de Prestations peuvent nécessiter un accès au site du Client 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

5.4 Le Client s'engage, afin de permettre à CTM d'accomplir sa mission de maintenance, à lui autoriser la connexion Internet du Matériel concerné et consentir à l'ouverture des ports réseau nécessaire à certaines options de Prestations de service souscrites par le client (télémaintenance).
5.5 Le Client s'engage à informer et prévenir sans délai CTM de toutes détériorations, avaries ou destructions du Matériel, ainsi que tout accident causé par celui-ci.
5.6 Le Client s'engage à prévenir CTM par écrit, préalablement à tout déplacement de tout ou partie du Matériel, qui soit supérieur à 100 km du siège social de CTM. Faute de quoi, CTM se réserve le droit de suspendre ses obligations résultant des présentes conditions ou d'ajuster le tarif de ses Prestations de service pour tenir compte du déplacement de tout Matériel.

6. Responsabilité

CTM ne saurait encourir aucune responsabilité pour une inexécution ou retard dans l'exécution de ses obligations en cas de vol du Matériel dans les locaux du Client, d'incendie, d'inondation ou d'évènements de force majeures tels que définis par la jurisprudence française de la cour de cassation et de la cour d'appel de Paris.
CTM ne saurait encourir aucune responsabilité pour tous dommages indirects, y compris, sans que cette énumération soit limitative, des dommages résultant de la perte de données ou de la privation de jouissance.
CTM ne saurait encourir aucune responsabilité sur la défectuosité du Matériel, en cas de non respect, par le Client, des recommandations d'utilisation constructeur, en cas de réparation non conforme aux préconisations établies par le constructeur, ou pour des causes externes telle une panne d'électricité, une surtension ou encore une climatisation inadaptée ou déficiente.
CTM ne saurait encourir aucune responsabilité pour des éventuelles pertes de données pouvant survenir sur le Matériel du Client. Il appartient au Client de sécuriser ses données, notamment avant toute intervention pouvant être réalisée par CTM dans le cadre de sa mission de maintenance.
CTM ne saurait encourir aucune responsabilité de l'utilisation faite par le Client de l'accès internet, en cas d'intrusion ou d'infection liée à un niveau de paramétrage insuffisant et/ou en cas de manquements de précautions de sécurisation nécessaires à une protection anti-virus et firewall.
Il est fortement recommandé au Client de cumuler les dispositifs de protection (logiciels et matériels), d'effectuer régulièrement les mises à jour du système d'exploitation, des différents logiciels "de sécurité" (anti-virus, anti-spyware,firewall) et de procéder à des sauvegardes régulières sur support externe pour limiter les conséquences d'une éventuelle infection ou intrusion.

7. Tarif et Paiement

7.1 Les prix sont exprimés en Euros, hors taxes (HT) Le prix définitif est fixé après application des réductions éventuelles, et comptabilisation de la TVA applicable pour les Prestations de service délivrées depuis la France au Client. Sauf demande particulière du Client justifiant du droit à bénéficier de règles particulières en matière de TVA, notamment de par sa situation géographique justifiée, c'est la TVA française applicable aux Prestations de service qui sera due, soit 19,6% calculé sur le prix total hors taxes de la commande.
7.2 Les factures sont payables à la date d'échéance figurant sur la facture. Sauf stipulation contraire, les règlements des Prestations de service s'effectuent à la commande.
7.3 Le Client s'engage, pour toute facture restée impayée à l'échéance indiquée, à verser des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Ces sommes sont exigibles au jour de la première mise en demeure.
7.4 En cas d'impayés antérieurs, de détérioration du crédit du Client, CTM pourra modifier les délais de paiement, suspendre les commandes ou livraisons en cours dans l'attente par le Client de garantie bancaire ou de règlement des sommes dues.
7.5 Toute Prestation, que CTM effectuera à la demande du Client, et qui ne serait pas comprise dans le cadre des conditions générales, sera facturée au Client au tarif en vigueur, sous réserve de l'acceptation préalable par le CLIENT de la demande de Prestation technique correspondante.

8. Dispositions générales

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations et de l'accord entre les parties; et se substitue à tous autres accords, écrits ou oraux concernant le sujet.
Toute renonciation ou modification d'une quelconque de ces stipulations ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.
En cas de nullité d'une stipulation des présentes conditions générales, les autres stipulations resteront en vigueur. Les parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée.
CTM se réserve le droit de désigner toute personne de son choix, et notamment des sous-traitants, pour effectuer les Prestations de service, sous réserve d'en avoir préalablement informé le Client. Dans cette hypothèse, CTM restera garant de la bonne exécution de ses obligations au titre des présentes conditions générales, par lesdits sous-traitants.

9. Litige

Toutes les notifications ou réclamations, qu'une des parties peut recevoir ou adresser à l'autre partie, doivent être envoyées par courrier recommandé avec avis de réception.
Tout différend entre les parties né des conditions générales, devra obligatoirement faire l'objet d'une tentative préalable de règlement amiable entre les parties.
Les présentes conditions générales sont régies par la loi française et à défaut de règlement amiable, tout litige survenant est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.