

Contrat de maintenance de la gamme CubiScan®

Systèmes de dimensionnement et pesage



Version 2017

Description :

M0 – Entretien Standard

- Contrat de 12, 24 ou 36 mois.
- 1 intervention avec entretien/Calibration par an.
- Si le support téléphonique diagnostique un composant défectueux, l'utilisateur devra le démonter et l'envoyer à Tecsoft pour essais. Une pièce de rechange sera fournie à l'utilisateur dans les meilleurs délais.
- Garantie constructeur sur pièces non prolongée.
- Intervention sur site en 5 à 7 jours ouvrables.
- Journée supplémentaire au tarif en vigueur.

M1 – Entretien Pro

- Contrat de 12, 24 ou 36 mois.
- 2 interventions avec entretien/Calibration par an.
- Si le support téléphonique diagnostique un composant défectueux, un technicien sera envoyé sur place pour remplacer ce composant.
- Garantie constructeur sur pièces non prolongée.
- Intervention sur site en 2 à 4 jours ouvrables.
- Journée supplémentaire au tarif en vigueur avec 5% de remise.

Termes du contrat :

Entre la société Tecsoft sarl, ci-après dénommée « Tecsoft » d'une part, et le client, ci-après dénommée « Client » d'autre part, il a été convenu ce qui suit :

Objet du contrat

La société Tecsoft s'engage à fournir au Client un service de maintenance des équipements ci-après désignés dans les conditions prévues au présent contrat : « machines ».

Prestations fournies

Dans le cadre de ce contrat de maintenance, Tecsoft s'engage à :

- Effectuer des visites de maintenance afin d'assurer le bon fonctionnement des machines;
- Assister le Client dans l'utilisation des dites machines;
- Corriger toutes anomalies de fonctionnement des machines maintenues;
- Informer le Client de toutes évolutions apportées aux machines maintenues;

Exclusions

Toutes prestations non décrites sont exclues du contrat.

Prestations supplémentaires

Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies pourront être assurées par Tecsoft à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur.

Registre des anomalies

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

Accès aux machines et Interventions du mainteneur

L'assistance aura lieu par téléphone du Lundi au Vendredi de neuf heures à treize heures et de quatorze heures à dix-huit heures. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les interventions seront facturées en sus, suivant les tarifs en vigueur. Le Client devra mettre à disposition de Tecsoft tous les éléments nécessaires pour résoudre le problème.

En cas déplacement sur site, le Client s'engage à laisser au personnel envoyé par Tecsoft le libre accès aux machines ; il devra lui laisser un espace suffisant et lui assurer l'assistance nécessaire; il devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le système nécessaires à l'exécution des services de maintenance. Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par Tecsoft pendant les heures normales de travail correspondant à neuf heures consécutives entre neuf heures et dix-huit heures les jours ouvrables du lundi au vendredi.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur. Au cas où le technicien envoyé par Tecsoft ne pourrait avoir accès aux machines du fait du Client, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément.

Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des machines, à appliquer strictement les instructions données par Tecsoft et à respecter toutes les dispositions du présent contrat. Le Client informera Tecsoft de toutes anomalies dans le fonctionnement des machines et lui indiquera tous changements de la réglementation en vigueur susceptibles de rendre nécessaire une révision des machines maintenues.

Le Client sera tenu d'accepter toute révision de machine proposée par Tecsoft gratuitement. Seule la dernière version (release) sera maintenue. Le Client s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle option, toute révision et toute intervention concernant les machines spécifiées soient confiées exclusivement à Tecsoft. Le Client devra désigner au sein de son personnel une personne qualifiée qui sera le seul interlocuteur de Tecsoft. En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou

des obligations prévues, Tecsoft pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

Limitations de responsabilité

Tecsoft sera dérogé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client de l'une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus dans le chapitre "exclusions". Tecsoft ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations. Tecsoft ne pourra être rendu responsable des anomalies de fonctionnement des machines, quelles que puissent être les conséquences ou la durée d'immobilisation du système. Enfin, la responsabilité de Tecsoft 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.

Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12, 24 ou 36 mois, selon le choix du client, qui commencera à courir à compter de la date de la commande. Il sera ensuite reconduit tacitement pour 12, 24 ou 36 mois, selon le choix initial du client, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties trente jours au moins avant la fin de la période en cours.

Prix et Conditions

Le tarif applicable est celui détaillé sur le devis fourni, et accepté par le Client et la date d'entrée en vigueur sera la date d'installation du système sauf accord contraire.

Le tarif est valable pour une seule machine, chaque machine supplémentaire est facturée au tarif en vigueur.

Le tarif applicable pour l'assistance téléphonique effectué en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés et pour la maintenance sur site est celui détaillé sur le devis.

Les tarifs pourront être révisés ou modifiés par Tecsoft, en respectant un préavis d'un mois. Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, le Client aura la possibilité de résilier le présent contrat; faute par lui de le faire, la modification de prix s'appliquera à la date prévue.

Le coût de la maintenance est facturé à l'année à la date anniversaire du contrat. Le coût de la maintenance sur site est facturé à l'issue de chaque intervention. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours après facturation.

La signature du devis de support correspondant entraîne l'acceptation des termes du contrat.