

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE DE MATÉRIEL (COVERTY)

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à la maintenance du matériel du Client, dans le cadre de la fourniture des services de LGO CLOUD.

Le Client s'engage à fournir au personnel de LGO CLOUD tous les renseignements nécessaires à la bonne réalisation des Prestations.

LGO CLOUD garantit au Client que les Prestations seront accomplies suivant les règles de l'art, dans le cadre d'une obligation générale de moyens.

ARTICLE 2. DURÉE

Le service de maintenance est conclu pour une durée déterminée initiale de 12 mois, et prend effet à compter de la date de commande. A l'exception de conditions particulières figurant dans le bon de commande, le contrat sera reconduit pour une durée de 12 mois après son échéance, par tacite reconduction. Le service de maintenance peut être résilié par le Client à son échéance à réception d'un courrier adressé en recommandé avec avis de réception, avec un délai de préavis de 3 mois.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

La prestation a pour objet, sur demande du Client, de remettre en condition opérationnelle les équipements défectueux du Client. Pour les PC bureautiques, LGO CLOUD garantit un délai de rétablissement sur site de J+1 dès que la panne matérielle est identifiée. Pour les autres équipements (Écrans, Scanners, Imprimantes Laser A4 (hors MFP), Imprimantes tickets, Lecteurs de carte Vitale, Lecteurs de code barre, Borne wifi / switch, Onduleur), LGO CLOUD garantit un envoi de pièce à J+1 dès que la panne matérielle est identifiée et une réparation par retour en atelier, à la charge du client. Les autres matériels, connectés aux équipements n'entrent pas dans le champ de la maintenance.

Sont inclus dans la prestation :

- La prise en charge de la demande d'intervention par le service support
 - Le diagnostic
 - Les déplacements
 - La ou les pièces échangées (hors pièces désignées à l'article RESPONSABILITE),
 - La main d'œuvre associée à la réparation ou au changement de la (ou des) pièce(s) signalée(s) défectueuse(s) par un (ou des) élément(s) identique(s) ou équivalent(s) à celui (ceux) d'origine
 - La garantie pièce, déplacement et main-d'œuvre de trois mois sur la réparation effectuée
- Lors de la clôture de la demande, le technicien rédige un rapport d'intervention technique.

Si un équipement ne peut être réparé sur place, LGO CLOUD sera tenu de fournir, le temps de l'immobilisation, un équipement de remplacement configuré dans les caractéristiques et les performances de celui échangé. Après réparation, l'équipement dépanné sera remis à disposition sur le site du Client.

LGO CLOUD pourra, sous sa responsabilité, sous-traiter tout ou partie des prestations objet du Contrat.

La durée maximale d'intervention sur site est limitée à 1h30. Au-delà de cette durée, une facturation interviendra sur la base du taux horaire spécifié dans le Bon de Commande. Toute demi-heure commencée est due.

ARTICLE 4. RESPONSABILITÉ

Le Client s'engage, en outre, à se conformer aux instructions de LGO CLOUD pour l'utilisation des équipements. La détérioration due à des actes de sabotage, du fait de grèves, émeutes, événement de force majeure, ou les dégâts consécutifs, entre autres, à l'humidité, à l'eau, à la température, au mauvais état, aux court-circuits, aux surtensions, à la foudre, aux incendies, ne sont pas couverts par LGO CLOUD. Il en est de même pour les canalisations et câblages reliant les équipements. LGO CLOUD apporte tout son soin à la maintenance des équipements, et se limite aux moyens raisonnablement possibles pour assumer leur remise en fonctionnement. Par conséquent, LGO CLOUD ne pourra pas être tenu directement ou indirectement pour responsable de perte de temps, de gêne de production, de perte d'exploitation, que le Client pourrait subir suite à une défaillance ou à une mauvaise exploitation des équipements.

ARTICLE 5. PÉRIMÈTRE

Le présent contrat de maintenance ne couvre pas les éléments suivants :

- Les pannes consécutives d'un environnement non adapté (poussière excessive, ...), ou à une utilisation non appropriée (bris, casse, ...), ou bien consécutive à un vol ou une perte ;
- Les kits de maintenance constructeur pour imprimantes et généralement toutes les pièces dont la durée de vie est limitée par le constructeur et qui doivent de ce fait être remplacées périodiquement ;
- Les têtes d'impression ;
- L'adjonction, extension ou modification des équipements ;
- L'intervention consécutive à l'utilisation de consommables autres que ceux préconisés par le constructeur de l'équipement (entre autre les consommables dits " compatibles " ou " rechargés ") ;
- Les fournitures consommables nécessaires au fonctionnement de l'équipement (ex. : papier, toner, encre, pile,

batteries, chargeurs, cartes mémoires, clés USB, cordons, éléments de raccordement, filtre d'écran, dont l'approvisionnement et la mise en place sont à la charge du Client ;

· Les périphériques suivants (clavier externe, souris externe) seront expédiés sur site par nos soins pour échange par le Client.

· La livraison, l'installation, la recharge, le nettoyage et le remplacement d'accessoires ou de fournitures consommables.

· La destruction des équipements selon les normes en vigueur.

Toute prestation effectuée par LGO CLOUD sur des éléments non couverts par le contrat sera considérée comme une intervention hors périmètre.

Une intervention est également considérée comme hors périmètre lorsqu'un Technicien réalise une intervention à la demande du Client et constate une « non panne », comme par exemple :

. Un cordon secteur débranché ou un équipement hors tension.

. Un paramètre Windows modifié, un driver à activer, un incident applicatif.

. Un remplacement de consommable.

. Un incident utilisateur, un incident non constaté.

Une intervention hors périmètre sera automatiquement facturée au Client sur la base du tarif indiqué dans le Bon de Commande, majoré du coût des éventuelles pièces détachées nécessaires.

ARTICLE 6. RÉSILIATION

LGO Cloud se réserve la possibilité de résilier le service de maintenance d'un Client dans la mesure où le volume d'intervention serait exagéré.