

## **A/ Préambule**

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, la société **Serenitux**, inscrite au RCS de Cherbourg sous le numéro 509 557 393 et dont le siège est établi 3 Rue de Franche Comté 50100 Cherbourg-Octeville, ci-après dénommée "le vendeur" et, d'autre part, les personnes physiques ou morales souhaitant bénéficier d'une prestation de service, ci après dénommées : "le client".

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, sauf conditions particulières préalablement mentionnées dans les documents relatifs à la négociation (devis, projet, facture). Les présentes conditions générales écartent les conditions générales et spécifiques d'achat des clients, et ne peuvent être modifiées ou complétées que par un avenant accepté par **Serenitux**.

## **B/ Maintenance sous garantie**

La maintenance sous garantie ne s'applique qu'aux biens matériels acquis par le client auprès de la société **Serenitux**. Les conditions et durée de la garantie applicables restent celles pratiquées par les fabricants ou constructeurs des différents matériels au moment de leur mise à disposition. Ces conditions sont portées à la connaissance du client dès l'établissement d'un devis. La période de garantie débute au moment du transfert de propriété (validé par la signature conjointe d'un bon de livraison).

Dans le cadre d'une intervention sous garantie, seuls les frais de déplacement seront facturés au client, sur la base du barème fiscal en vigueur au moment de l'intervention. Les pièces défectueuses remplacées sous garantie sont restituées à **Serenitux** qui se charge du retour vers son fournisseur.

Toute intervention demandée et non justifiée au titre de cette garantie fera l'objet d'une facturation comprenant, outre les frais de déplacement tels que décrits ci-dessus, le temps d'intervention et le coût des pièces éventuellement remplacées.

Sont exclus de la garantie le nettoyage et l'entretien courant du matériel définis dans les notices d'utilisation comme étant à la charge du client, ainsi que la fourniture des produits nécessaires à ces opérations.

Le client perdra le bénéfice des garanties légales et conventionnelles notamment en cas :

- d'utilisation anormale ou abusive du matériel ;
- de réparations ou de toutes interventions exécutées par des personnes étrangères au vendeur ou non agréées par lui ou par le fabricant, ou si ces interventions n'ont pas respecté les instructions ;
- de dégât des eaux ou d'avaries du matériel résultant notamment de collision, chute de matériaux, agression chimique, incendie, vandalisme ou malveillance ;
- de détérioration ou d'accidents résultant d'une erreur de manipulation ou d'un défaut de surveillance ou d'entretien ;
- de détériorations prématurées dues à des usures ou anomalies non signalées à temps au vendeur ;
- du refus du client de laisser l'accès du matériel au vendeur dans le cadre d'opérations d'entretien, de contrôle ou de réparation.

Le vendeur pourra suspendre les garanties légales et conventionnelles en cas de retard ou de non paiement total ou partiel du prix du matériel.

La responsabilité du vendeur est limitée à la réparation ou au remplacement des matériels reconnus défectueux ou comportant un défaut de fabrication, d'étiquetage ou bien d'emballage. Les services du vendeur auront la possibilité de rechercher les défauts allégués. Toute autre garantie, express ou tacite, est exclue. Aucune responsabilité ne sera acceptée pour pertes ou dommages, directs ou indirects, quelle qu'en soit la cause.

## C/ Contrat de maintenance (ou de support) et d'assistance

### 1/ Généralités

La souscription d'un contrat de maintenance (ou de support) et d'assistance reste indépendante de toute opération de vente de matériel ou de services réalisée par la société **Serenitux** au profit du client. Ces prestations de vente sont encadrées par les conditions générales de vente de matériel et les conditions générales de vente de services.

Le périmètre technique et fonctionnel du contrat de maintenance (ou de support) et d'assistance est défini par le cahier des charges soumis par le client à la société **Serenitux**. Ce périmètre exclut par nature toute intervention due au titre de la garantie sur les matériels, ainsi que le prix des pièces défectueuses amenées à être remplacées au-delà de la période de garantie. De même, ce périmètre ne saurait chercher à étendre les limites de la garantie sur les matériels.

**Serenitux** propose deux types de contrat à la demande, ou au forfait.

L'unité de base du contrat de maintenance (ou de support) et d'assistance est appelée « ticket ». Un ticket correspond à un temps de travail évalué à 4 heures.

Le montant des prestations est calculé en fonction du tarif horaire de base. Ce tarif horaire de base est de 80 € HT au 01/07/2009. Il est révisable tous les six mois en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :

$$P_n = P_0 \times (0,05 + S_n/S_0)$$

où :

$P_n$  = nouveau prix HT

$P_0$  = prix initial HT

$S_n$  = nouvel indice SYNTEC

$S_0$  = indice SYNTEC initial

La valeur de l'indice SYNTEC peut être obtenue sur <http://www.syntec-informatique.fr/>

### 2/ Contrat à la demande

La société **Serenitux** propose un **contrat à la demande** :

- durée du contrat : 12 mois
- délai d'intervention : sous quatre jours ouvrés, horaires de bureau
- la facturation est effectuée à l'issue de chaque intervention, sur la base d'un ticket d'intervention fractionnable par tranche de 25 % (le minimum facturé est donc de 1 heure), majorée des frais de déplacement (calculés sur la base du barème fiscal en vigueur au moment de l'intervention)
- montant du ticket au 01/07/2009 : 320 € HT

### 3/ Contrat au forfait

Il s'agit d'un contrat qui vise à inscrire dans la durée une relation de confiance et de transparence entre la société **Serenitux** et ses clients :

- tarif préférentiel par rapport au tarif unitaire, quelle que soit la formule retenue (hors frais de déplacement),
- balance en fin d'exercice calculée sur le nombre réel d'heures consommées, avec décompte au quart d'heure,
- report des tickets non consommés, selon conditions décrites ci-après.

**Tarifs** (au 01/07/2009)

Formule	<b>Sereni4</b>	<b>Sereni6</b>	<b>Sereni12</b>
Nombre de tickets	4	6	12
Tarif à la souscription	1120 € HT / an	1560 € HT / an	2880 € HT / an

Prix de revient unitaire	280 € HT / ticket	260 € HT / ticket	240 € HT / ticket
--------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

### **Balance en fin d'exercice**

La balance en fin d'exercice est effectuée selon la formule suivante :

$$B = (N \times 4 - H) \times P/4$$

où :

B = Balance en fin d'exercice

N = Nombre de tickets compris dans la formule souscrite

H = Nombre d'heures réellement consommées, avec un décompte au quart d'heure

P = Prix de revient unitaire de la formule souscrite

### **Calcul de la cotisation de renouvellement**

Le montant de la cotisation due au titre de l'année suivante est calculé selon la formule suivante :

$$C = T - B$$

où :

T = Tarif à la souscription initiale

B = Balance en fin d'exercice

C = Montant de la cotisation à payer

### **Plages horaires, niveaux d'appels, délais de prise en compte et d'intervention**

La société **Serenitux** s'engage à répondre aux demandes du client pendant ses jours et plages horaires ouvrés, à savoir du lundi au samedi de 08 h 30 à 12 h00 et de 13 h30 à 18 h 30. En dehors de ces plages horaires, toute demande d'intervention sera prise en compte la première demi-journée ouvrée qui suit sa demande.

Le contrat au forfait prévoit deux niveaux de demande :

- niveau 1 : demande face à un événement bloquant pour l'activité du client
- niveau 2 : toute autre demande

Les délais de prise en compte et d'intervention, selon ces deux niveaux de demande, sont les suivants :

Niveau de la demande	Délai limite de prise en compte	Délai limite d'intervention
1	H + 4 heures ouvrées	J + 1 jour ouvré
2	H + 12 heures ouvrées	J + 4 jours ouvrés

### **Cas particulier d'un besoin en tickets supplémentaires**

Dans le cas où le client aurait besoin d'une prestation supplémentaire alors même qu'il a épuisé son crédit de tickets, **Serenitux** s'engage à lui faire bénéficier du tarif correspondant au tarif unitaire du ticket correspondant à la formule souscrite, sous réserve que la demande de prestation supplémentaire soit émise avant la date d'expiration du contrat.

### **Durée du contrat – Renouvellement**

Le contrat est souscrit pour une période de 12 mois. Il est renouvelable tacitement pour une même période et aux mêmes conditions tarifaires dans la limite de deux renouvellements.

Au-delà de deux renouvellements, et dans la limite de deux mois avant l'échéance du second renouvellement, **Serenitux** adressera au client une proposition de renouvellement aux nouvelles conditions tarifaires applicables calculées selon l'évolution de son tarif horaire de base (voir ci-dessus § C/ 1/ Généralités). En l'absence de réponse du client au plus tard à la date d'échéance du second renouvellement, cette proposition de renouvellement sera considérée comme acceptée.

## **Facturation – Modalités de paiement**

Le contrat au forfait est facturé à chaque début d'exercice. Quel que soit le mode de paiement convenu entre les parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif.

Sauf conditions particulières explicitées dans un contrat de services liant la société **Serenitux** au client, le contrat sera résilié d'office si son règlement complet n'est pas effectué dans les 60 jours qui suivent sa date d'échéance. Les prestations effectuées au cours de cette période restent dues par le client; leur montant est alors calculé sur la base du ticket unitaire du contrat à la demande (voir ci-dessus § C/ 2/ Contrat à la demande).

Les frais de déplacement dus au titre des interventions réalisées sur site sont facturés tous les trimestres. Avec cette facture trimestrielle, la société **Serenitux** adressera au client tous les justificatifs nécessaires à leur contrôle.

## **Validité**

Les conditions ci-dessus décrites restent valables en dehors de toutes conditions particulières négociées dans le cadre d'un contrat de services entre la société **Serenitux** et le client.

## **4/ Clause pénale**

Conformément à l'article L441-6 du Code de commerce, les pénalités de retard sont applicables dans le cas où les sommes dues sont versées après la date de paiement figurant sur la facture.

Ces pénalités de retard sont calculées sur la base de 4 fois le taux d'intérêt légal.

## **5/ Loi applicable et compétence**

Le présent contrat est soumis à la loi française.

L'attribution de compétence en cas de litige, et à défaut d'accord amiable entre les parties, est donnée au tribunal de Commerce de Cherbourg ou son président en matière de référés, même en cas de pluralité de défendeurs.

## **6/ Modalités techniques des contrats de maintenance (ou de support) et d'assistance**

Les moyens techniques mis à disposition du client pour formuler une demande dans le cadre d'un contrat de maintenance (ou de support) et d'assistance sont les suivants :

### **– pour un contrat à la demande :**

- adresse de messagerie de type [support@serenitux.fr](mailto:support@serenitux.fr)
- plate-forme de dématérialisation sécurisée, accessible via un navigateur internet

### **– pour un contrat au forfait :**

- les mêmes moyens mis en oeuvre que pour un contrat à la demande
- un numéro de téléphone