

# CONDITIONS GENERALES

## ARTICLE 1 - OBJET

1.1 Le présent contrat a pour objet la définition des conditions dans lesquelles NUXWEB assurera les prestations d'assistance liées aux équipements visés au Volet 4 des conditions particulières du présent contrat.

## ARTICLE 2 - EQUIPEMENTS ET PRESTATIONS COUVERTS PAR LE CONTRAT

2.1 Seuls peuvent faire l'objet du présent contrat, les équipements visés au Volet 2 du contrat d'assistance qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par NUXWEB.

Si de l'avis de NUXWEB l'assistance liée à un équipement nécessite un retour à des conditions normales de fonctionnement de celui-ci ou une mise à jour de ses différents éléments, NUXWEB proposera d'effectuer les prestations correspondantes qui seront facturées séparément au tarif en vigueur. Si le client refuse un tel retour ou une telle mise à jour, NUXWEB pourra exclure cet équipement du présent contrat.

2.2 Les prestations d'assistance comprises dans le présent contrat sont les suivantes :

- Création d'un dossier technique.
- Mise en place d'un logiciel d'audit de tous les postes et serveurs.
- Assistance téléphonique sur tout incident inhérent aux matériels, aux systèmes d'exploitation ou aux logiciels applicatifs.
- Diagnostic sur site si nécessaire et conduite de résolution de problème.
- Coordination des mainteneurs pour les matériels sous garantie.

La réception des appels du client et les interventions sur site ont lieu les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00.

Si nécessaire NUXWEB se réserve la possibilité de retourner l'équipement pour réparation en ses locaux.

Tout ajout ou retrait de matériel ou logiciel sur la liste contractuelle fera l'objet de la signature, par les deux parties, d'un avenant spécifique au présent contrat.

2.3 Sont en revanche exclues du présent contrat les prestations d'assistance suivantes :

- Les prestations d'assistance consécutives à une utilisation anormale, abusive ou inadéquate des équipements.
- Les prestations résultant d'un mauvais fonctionnement de pièces non fournies par le constructeur ou de consommables non d'origine, l'utilisation des équipements en combinaison avec d'autres dispositifs non fournis par le constructeur avec des modifications faites par le client et non autorisées préalablement et par écrit par NUXWEB.
- Les prestations sur les installations électriques et les accessoires ou annexes non visés Volet 2.
- Les prestations consécutives à une utilisation des équipements non conforme aux instructions du constructeur ou de l'éditeur ainsi qu'à des variations ou défaillances de courant électrique.
- Les prestations consécutives à une modification des spécifications des équipements sans autorisation écrite préalable du constructeur.
- Les prestations consécutives à des interventions réalisées hors du contrat de d'assistance et/ou des modifications effectuées par du personnel n'appartenant pas à NUXWEB ou sans l'approbation de NUXWEB.
- Les prestations consécutives à des chocs inhabituels, des inondations ou incendies, cas de force majeure, humidité, environnement corrosif susceptible d'endommager les circuits électriques ou tous dommages ayant une cause inhabituelle et/ou provenant du non-respect des spécifications de l'environnement.
- Les prestations liées aux logiciels ou applications spécifiques.
- Le déplacement des matériels sur d'autres sites sans en avoir informé au préalable NUXWEB.
- Toutes autres prestations qui ne sont pas prévues par le présent contrat.

Si des prestations de maintenance sont effectuées par NUXWEB pour une des causes visées ci-dessus à l'article 2.3, ces prestations seront facturées hors contrat au tarif en vigueur.

## ARTICLE 3 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance effectuées par NUXWEB au titre du présent contrat seront réalisées conformément aux directives en vigueur chez NUXWEB.

Les prestations d'assistance ne pourront être effectuées que par le personnel dûment mandaté à cet effet par NUXWEB. Elles seront effectuées par NUXWEB dans un délai maximum de 8 Heures ouvrées après la demi-journée d'appel jours fériés exceptés. Les demandes d'intervention devront faire l'objet d'une notification écrite du client par télécopie. Les prestations prévues au présent contrat seront effectuées par NUXWEB du lundi au vendredi entre 9 h et 18 h.

Elles comprennent l'assistance téléphonique et les interventions sur site liées au dysfonctionnement des matériels visés Volet 2. Dans le cas où des prestations d'assistance seraient effectuées par NUXWEB en dehors des heures et jours visés ci-dessus, ces prestations d'assistance ainsi que

les frais de déplacement et de séjour du ou des techniciens feront l'objet d'une facturation supplémentaire selon le tarif en vigueur.

## ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Le client s'engage :

- A assurer au personnel de NUXWEB le libre accès aux équipements faisant l'objet du présent contrat.
- A lui communiquer toute information nécessaire à l'exécution des prestations faisant l'objet du présent contrat et à maintenir pour ces équipements un espace de travail adéquat.
- A signaler à NUXWEB tout défaut de fonctionnement des équipements dès la constatation du dit défaut.
- A faire effectuer tous changements, modifications et/ou transformations des équipements uniquement par NUXWEB.
- A maintenir le lieu d'utilisation des équipements dans un état conforme aux spécifications données par le constructeur.
- A respecter les procédures d'utilisation des équipements telles que décrites dans les manuels d'utilisation du constructeur.
- A prendre toutes mesures de sauvegarde et de conservation en vue de permettre la reconstitution des données à la suite d'une erreur de manipulation ou traitement, ou d'un défaut de fonctionnement du matériel.

## ARTICLE 5 - FACTURATION ET REVISION DE PRIX

Les prestations d'assistance prévues dans le présent contrat seront effectuées selon les tarifs de NUXWEB en vigueur tels que visés Volet 3 . A ces tarifs sera ajoutée la T.V.A au taux en vigueur au moment de la facturation. Le coût du contrat sera réactualisé à chaque date anniversaire en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC. NUXWEB notifiera au client tout changement de tarif.

Les prestations de maintenance effectuées en dehors des périodes de services telles que définies à l'article 3, ainsi que celles qui ne font pas l'objet du présent contrat et/ou sont effectuées pour une des causes visées à l'article 2.3, seront facturées séparément au client selon le tarif en vigueur.

## ARTICLE 6 – PAIEMENT

Les prestations sont facturées d'avance sur la base du tarif en vigueur au jour de la signature du présent contrat ou de la proposition associée à ce contrat. Les prix pourront faire l'objet d'une révision annuelle, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de défaut de paiement du client, NUXWEB se réserve le droit, sans encourir de responsabilité, de cesser d'exécuter les prestations mises à sa charge au terme du présent contrat, sans formalité préalable.

## ARTICLE 7 - RESPONSABILITE ET GARANTIE

Les obligations contractées et les prestations effectuées par NUXWEB au titre du présent contrat sont limitées à la correction des défauts et à la remise des équipements en bon état de fonctionnement.

La responsabilité de NUXWEB ne pourra être engagée en cas de défaut de fonctionnement, panne, détérioration des équipements dans les cas de modification et/ou d'utilisation des équipements dans les conditions visées à l'article 2.3.

Le présent article exprime l'intégralité des obligations de NUXWEB et l'étendue de sa responsabilité dont il fixe expressément les limites.

Aucune autre garantie expresse ou implicite, écrite ou verbale n'est fournie par NUXWEB en ce qui concerne les responsabilités et obligations de NUXWEB au titre du présent contrat.

En cas de dommages ou d'incidents survenus sur un matériel couvert par le présent contrat à l'occasion ou consécutivement à des interventions de dépannage, NUXWEB ne sera tenue qu'à la réparation ou au remplacement des pièces endommagées et à la remise en ordre de marche du matériel.

En aucun cas NUXWEB ne pourra être tenue responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement du matériel et/ou des logiciels.

## ARTICLE 8 - DUREE / RESILIATION

8.1 Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois à compter de la date de signature du contrat, sauf cas de résiliation anticipée. Le contrat sera ensuite renouvelé pour des périodes successives de 12 mois par tacite reconduction.

Les parties pourront y mettre fin à l'expiration de la période initiale ou de toute période successive moyennant un préavis de 60 jours.

8.2 Résiliation anticipée

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties :

- Sans préavis après dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de suspension provisoire des paiements, cessation des paiements, procédure de redressement judiciaire,

liquidation de biens, faillite ou cessation d'activité pour quelque cause que ce soit, ainsi que toute procédure similaire.

- En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations mises à sa charge au terme du présent contrat, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, si celle-ci demeure infructueuse pendant plus de 30 jours.

#### ARTICLE 9 - DISPOSITIONS DIVERSES

Les pièces de rechange non montées sur les équipements et déposées chez le client demeurant la propriété de NUXWEB.

#### ARTICLE 10 - LOI APPLICABLE

10.1 Le présent contrat est soumis au droit français ; tout litige résultant de l'interprétation, de l'exécution du présent contrat sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de PARIS.

10.2 Tout avenant ou modification au présent contrat devra faire l'objet d'un accord écrit signé des deux parties et aucun manquement par l'une des parties à faire respecter strictement l'un de ses droits au terme du présent contrat ne saurait être considéré comme une renonciation à une quelconque disposition du présent contrat ou entraîner la déchéance de ce droit.

#### ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

Chacune des parties est libérée des obligations mises à sa charge au terme du présent contrat en cas de force majeure, c'est-à-dire de tout événement indépendant de la volonté des parties ou soustrait à leur maîtrise. Sont notamment considérés comme cas de force majeure, les conflits de travail entraînant une grève générale ou sectorielle et les perturbations affectant les transports.

#### ARTICLE 12 - CESSION

Le client s'interdit de céder en partie ou en totalité le bénéfice du contrat ou des droits en résultant, sans l'autorisation préalable écrite de NUXWEB.

#### ARTICLE 13 - ACCORD COMPLET

Le présent contrat représente l'accord complet des parties et se substitue à tout contrat antérieur signé entre les parties concernant le même objet. Tout accord et discussion préalables concernant cet objet sont remplacés par le présent contrat.

