

1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques (ci-après désignées «CS») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à tous les Contrats de Maintenance vendus par Alinéa Conseil tels que définis au paragraphe 2. Elles complètent les Conditions Générales de Vente de Alinéa conseil. Ces CS sont complétées par les devis et documents commerciaux remis au Client.

2. Définition

Les Contrats de maintenance regroupent les opérations de Alinéa Conseil sur des applications déjà livrées à des fins de correction ou d'évolution. Elles englobent notamment mais pas seulement:

les interventions suite à une panne causée par le Client ou un tiers ;

les évolutions fonctionnelles demandées par le Client ;

les évolutions graphiques ;

les évolutions de contenu ;

les études et conceptions fonctionnelles liées.

Ces Contrats sont facturés au temps réellement passé.

3. Droits et obligations du Client

Les demandes d'intervention sont reçues par courrier électronique ou téléphone. Si le Client le demande, une estimation du temps nécessaire pour répondre à ses demandes pourra lui être fournie. Dans ce cas, l'estimation fournie constituera une simple indication : le temps réellement passé pourra en effet être moins important que l'estimation fournie mais éventuellement plus important. Dans tous les cas, c'est le temps réellement passé qui sera imputé au Client.

Le Client est tenu d'apporter toute l'aide nécessaire à Alinéa Conseil en facilitant son travail. Le Client ne devra pas hésiter à exprimer ses besoins de façon écrite et détaillée, de manière à ce que toutes les problématiques évoquées soient bien comprises par Alinéa conseil. Alinéa Conseil recueille les demandes des Clients aux horaires de bureau, soit du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h00 à 17h00. Pour les interventions en urgence, en dehors des horaires de bureau, et nécessitant une mise en œuvre immédiate, le Client devra contacter le service d'urgence. Il est joignable par téléphone au 06 08 67 68 59 ou par courrier électronique à info@alineaconseil.fr. Le taux horaire sera multiplié par 3 en semaine et par 5 les week-end et jours fériés.

4. Droits et obligations de Alinéa Conseil

Alinéa Conseil mettra en garde le Client dans le cas où ses demandes peuvent générer un risque potentiel de dysfonctionnement, et prendra l'initiative de conseiller le Client pour répondre au mieux à ses besoins. En particulier, Alinéa Conseil préviendra le Client dans le cas où ses demandes engendreraient une indisponibilité de son site Internet. Alinéa Conseil effectuera les tâches demandées et préviendra le Client lorsque le traitement des demandes aura été effectué. Le Client est tenu de valider la réception des travaux en notifiant son acceptation ou son refus des modifications. En cas de refus, le

temps passé pour procéder aux ajustements sera imputé au Client. Sans retour ni réponse du Client sous sept (7) jours, les modifications seront réputées acceptées. A réception des travaux, si le Client le demande, Alinéa Conseil pourra lui indiquer le temps imputé pour réaliser les tâches demandées. Les délais de réponse aux demandes du Client varient selon la complexité de la demande ou de la problématique identifiée. Alinéa Conseil s'engage à mettre en œuvre toute les diligences pour répondre au plus vite aux demandes du Client. Les factures seront établies à chaque fin de mois civil. Si le Client en fait la demande à la commande, avec la facture Alinéa Conseil adressera un récapitulatif des interventions.

5. Durée du Contrat

Si le Client souhaite résilier le présent Contrat, il devra en informer Alinéa Conseil par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. Le Contrat prendra fin au dernier jour du mois ou le Recommandé aura été reçu par Alinéa conseil. La facture de solde sera émise à cette date-là et sera payable à 30 jours. Seules les interventions effectuées et non encore facturées seront portées sur la facture de solde. A échéance, Alinéa Conseil fera parvenir au Client une proposition de renouvellement du Contrat selon les conditions en vigueur.

6. Responsabilité

Le Client est seul responsable des informations (textes, images, etc.) publiées sur les supports créés par Alinéa Conseil et de l'éventuelle inexécution de ses obligations (obligations CNIL par exemple). La responsabilité de Alinéa Conseil ne pourrait donc être engagée à ce titre. À l'égard des tiers, le Client fera son affaire personnelle de toute réclamation. Sur les contrats de Maintenance, Alinéa Conseil est tenu à une obligation de résultats: la responsabilité de Alinéa Conseil se limite à mettre en conformité la prestation livrée dans le cas où celle-ci présenterait une non-conformité par rapport à la demande du client. Alinéa Conseil ne saurait en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects causés par cette non-conformité.