

CONTRAT D'ASSISTANCE A DISTANCE



C.A.Informatique
9 Square du Tram
353510 Bréal sous Montfort
06.17.69.36.78
contact@cedricassistance.net
<https://www.cedricassistance.net>



Table des matières

Entre les soussignés	3
Article 1 - Objet	4
Article 2 – Durée	5
Article 3 - Exécution de la prestation	5
3.1 Obligation de collaborer	5
3.2 (Clause facultative : Obligation du Client. Libre accès aux informations)	5
3.3 (Clause facultative : Obligation de réception)	5
Article 4 – Calendrier. Délais	5
Article 5 - Nature des obligations	6
Article 6 - Assurance qualité	6
Article 7 - Obligation de confidentialité	6
Article 8 - Propriété des résultats	7
Article 9 - Pénalités	7
Article 10 - Résiliation. Sanction	7
Article 11 - Sous-traitance	7
Article 12 - Clause d'épreuves (Hardship)	8
Article 13 - Force majeure	8
Article 14 - Loi applicable. Texte original	9
Article 15 - Compétence	9



Entre les soussignés :

C.A.Informatique, micro-entreprise, dont le siège social se situe à Bréal sous Montfort, enregistrée au Registre du Commerce sous le numéro 484626072, Représentée par M. LEPAGE Cédric en qualité de fondateur.

Ci-après désignée « Le Client »,

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

N° Accès Distant :

D'une part,

Et

C.A.Informatique, micro-entreprise, dont le siège social se situe à Bréal sous Montfort, enregistrée au Registre du Commerce sous le numéro 484626072, Représentée par M. LEPAGE Cédric en qualité de fondateur.

D'autre part, il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Contrat de prestations et d'assistance.

Un premier diagnostic en collaboration avec le client est effectué afin de pouvoir administrer les besoins informatiques nécessaires à la bonne tenue des futures prestations. Une fiche d'intervention est remise au client après chaque prestation.

Un protocole de prise en main à distance est installé sur les périphériques souhaités par le client.

Ce diagnostic est inclus dans la grille tarifaire (tarif hors frais de déplacement)

Ce contrat comprend :

- **Installation ----- 54€**
Diagnostic système PMAD (Prise en Main A Distance)
Installation et paramétrage
Formation à l'utilisation
- **1 année d'assistance à distance ----- 96€**
(Sur la base de 12 interventions annuelles pour 1 utilisateur – supplément 26€ l'intervention)
- **Tarif total 150€**
(Hors frais de déplacement – tarif pour 1 utilisateur)

Ceci exposé, Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - Objet

Le présent contrat est un contrat de prestation & d'assistance ayant pour objet la mission définie au cahier des charges annexé au présent contrat et en faisant partie intégrante.

En contrepartie de la réalisation des prestations définies à l'article premier ci-dessus, le client versera au prestataire la somme forfaitaire de **120€ euros, ce qui correspond au tarif annuel de présent contrat.**

Si prestations ne pouvant être effectuée à distance comme par exemple, coupure des service internet, un déplacement serais à prévoir afin de rétablir la situation dans un délais de 4h maximum.

Paiement en intégralité lors de la signature du présent contrat

Les frais engagés par le prestataire : déplacement, hébergement, repas et frais annexes de dactylographie, reprographie, etc., nécessaires à l'exécution de la prestation, seront facturés en supplément au client sur relevé de dépenses.

Les sommes prévues ci-dessus seront payées par chèque, dans les huit jours de la réception de la facture, droits et taxes en supplément.

Article 2 – Durée

Ce contrat est passé pour une durée de 1 an. Il prendra effet le / /2020 et arrivera à son terme le / /2021.

Article 3 - Exécution de la prestation

Le prestataire s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'article premier, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

A cet effet, il constituera l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission et remettra, avant le rapport terminal, une pré-étude, au plus tard le / /2020.

3.1 Obligation de collaborer

Le client tiendra à la disposition du prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat.

3.2 (Clause facultative : Obligation du Client. Libre accès aux informations)

Le prestataire pourra avoir un accès libre à certaines catégories d'informations. (Voir clause 4.1 précédente.)

3.3 (Clause facultative : Obligation de réception)

A la date du / /2020, le prestataire devra remettre un pré-rapport soumis à la validation expresse du client, pour que la phase suivante de la mission puisse recevoir exécution.

Article 4 – Calendrier. Délais

Les interventions à distance sont traitées dans les plus brefs délais à hauteur de 2h.

Si intervention à votre domicile un délai à hauteur de 4h

Article 5 - Nature des obligations

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues à l'article premier ci-dessus, le prestataire s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

6.1 (Clause facultative)

La responsabilité du prestataire n'est pas engagée dans la mesure où le préjudice que subirait le client n'est pas causé par une faute intentionnelle ou lourde des employés du prestataire.

Article 6 - Assurance qualité

Le prestataire de services s'engage à maintenir un programme d'assurance qualité pour les services désignés ci-après conformément aux règles d'assurance qualité.

Article 7 - Obligation de confidentialité

Le prestataire considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, le prestataire répond de de lui-même. Le prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du présent contrat, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

Article 8 - Propriété des résultats

De convention expresse, les résultats de l'étude seront en la pleine maîtrise du client, à compter du paiement intégral de la prestation et le Client pourra en disposer comme il l'entend.

Le prestataire, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

Article 9 - Pénalités

Toute méconnaissance des délais stipulés à l'article 5 ci-dessus, engendrera l'obligation pour le prestataire de payer au client la somme de 26 euros, par jour de retard.

Article 10 - Résiliation. Sanction

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles (...), (...), ci-dessus, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit au présent contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Article 11 - Sous-traitance

Les tâches précisées à l'article premier ne seront pour ce qui concerne les phases 1, 2 et 3, non prises en charge par le prestataire, mais seront exécutées par l'entreprise **C.A.Informatique**, en sous-traitance, ce que reconnaît et accepte le client.

Le prestataire s'interdit de sous-traiter à quiconque la réalisation des travaux définis à l'Article 1.

Article 12 - Clause d'épreuves (Hardship)

Les parties reconnaissent que le présent accord ne constitue pas une base équitable et raisonnable de leur coopération.

Dans le cas où les données sur lesquelles est basé cet accord sont modifiées dans des proportions telles que l'une ou l'autre des parties rencontre des difficultés sérieuses et imprévisibles, elles se consulteront mutuellement et devront faire preuve de compréhension mutuelle en vue de faire les ajustements qui apparaîtraient nécessaires à la suite de circonstances qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles à la date de conclusion du présent accord et ce, afin que renaissent les conditions d'un accord équitable.

La partie qui considère que les conditions énoncées au paragraphe ci-dessus sont remplies en avisera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant la date et la nature du ou des événements à l'origine du changement allégué par elle en chiffrant le montant du préjudice financier actuel ou à venir et en faisant une proposition de dédommagement pour remédier à ce changement. Toute signification adressée plus de douze (12) jours après la survenance de l'événement par la partie à l'origine de la signification n'aura aucun effet.

Article 13 - Force majeure

On entend par force majeure des événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure. En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais par écrit, télex. L'autre partie disposera de dix jours pour la constater. Les délais prévus pour la livraison seront automatiquement décalés en fonction de la durée de la force majeure.

Article 14 - Loi applicable. Texte original

Le contrat est régi par la loi du pays où le prestataire a son siège social. Le texte français du présent contrat fait foi comme texte original.

Article 15 - Compétence

Toutes contestations qui découlent du présent contrat ou qui s'y rapportent seront tranchées définitivement suivant le règlement de Conciliation et d'arbitrage de la chambre des métiers sans aucun recours aux tribunaux ordinaires par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement et dont la sentence a un caractère obligatoire. Le tribunal arbitral sera juge de sa propre compétence et de la validité de la convention d'arbitrage.

Fais-le _____ à _____ en 2 (deux) exemplaires.

C.A.Informatique

Le Client