

CONDITIONS GÉNÉRALES PROFESSIONNELLES DE TELEMANTENANCE

Les présentes Conditions générales forment la base de l'ensemble des prestations de télémaintenance réalisées par le Prestataire au profit du Client.
Elles représentent les usages au sein de la profession.

OBJET

La télémaintenance - pouvant le cas échéant être désignée télé service - est une modalité d'intervention de maintenance réalisée par un industriel, le Prestataire, au profit de son Client, utilisant une liaison informatique entre eux et avec l'équipement objet de la maintenance.

CONTENU

La télémaintenance vise à accéder à distance aux équipements. Le Prestataire pourra, dans le cadre de la télémaintenance, réaliser une ou plusieurs des prestations suivantes, en fonction de ce qui aura été convenu :

- 1 assister (téléassistance)
- 2 diagnostiquer (télédiagnostic)
- 3 aider au dépannage (télédépannage)
- 4 corriger ou mettre à jour des logiciels dans un but préventif ou correctif sans ou avec ajout de fonctionnalité.

Le Prestataire, apprécie si la demande du Client est recevable, si elle est susceptible de faire l'objet d'une télémaintenance et sera en droit de refuser une demande soit initiale soit faite dans le cadre d'une intervention en cours, notamment pour des raisons de faisabilité technique ou de sécurité.

La télémaintenance comprend exclusivement les prestations qui auront été convenues et spécifiées explicitement.

Les actions autorisées ou exclues seront définies aux Conditions particulières ; à défaut on retiendra les principes suivants :

- conseil, assistance et information au Client concernant la solution fournie,
- visualisation à distance du contenu informatique de l'équipement nécessaire à l'établissement d'un diagnostic de panne,
- transferts d'informations ou de fichiers de l'équipement Client au centre de télémaintenance et réciproquement.

Aucune action de télémaintenance et en particulier aucune action conduisant à la mise sous-tension ou la mise en mouvement de la machine ne peut être réalisée à l'initiative du Prestataire en télémaintenance, une telle action ne peut être effectuée par le Prestataire que sur la décision formalisée du client et sous la responsabilité du référent du Client.

PROCEDURE

Pour utiliser la prestation, le Client s'adressera exclusivement au service dont les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture sont indiqués par le Prestataire ou spécifiés en Conditions particulières.

Autorisation du Client :

Le Prestataire informera le Client de la possibilité de visualiser ou transmettre des informations dans le but d'établir un diagnostic de panne ou de réaliser la maintenance de l'équipement. Le Client aura la possibilité de refuser.

Accès aux dispositifs :

L'accès aux équipements doit être réalisé en accord avec le Client.

La présence d'un référent du Client auprès de l'équipement est requise pendant toute la durée de l'intervention.

L'autorisation de transfert de fichiers est considérée comme acceptée lorsque le Client valide la connexion au télé service.

COOPERATION, FORMATION ET SENSIBILISATION DES ACTEURS

Devoirs du Prestataire

Le Prestataire apportera le meilleur soin et sa compétence à la réalisation de sa prestation de télémaintenance. Les salariés des entreprises qui réalisent des opérations de télémaintenance sont tenus à la confidentialité et au secret professionnel et informés des risques liés à l'utilisation de la télémaintenance.

Devoirs du Client

Le Client est un professionnel détenant la compétence dans sa spécialité en sa qualité d'utilisateur et est le seul maître de la définition de ses besoins et contraintes, ainsi que de la finalité et des conditions d'utilisation de l'équipement.

Il demeure responsable de l'utilisation et de l'exploitation de l'équipement et du respect des prescriptions d'utilisation et de maintenance édictées par le constructeur.

Le Client s'engage à fournir les moyens humains et logistiques, ainsi que toutes les informations techniques concernant le matériel et toutes les informations permettant de diagnostiquer la cause de dysfonctionnement, voire dépanner l'équipement si les infrastructures le permettent.

Le Client a obligation d'affecter à l'équipement un personnel ayant acquis une formation adaptée à l'utilisation et/ou à la maintenance de cet équipement. Ce personnel devient le référent Client pour le Prestataire. En aucun cas, le Prestataire ne peut être tenu responsable du manque de formation et/ou d'informations fournies au référent Client.

Pendant toute la durée de la prestation de télémaintenance, le Prestataire réalise sa prestation en lien avec le Référent Client. Le référent Client a la responsabilité d'apprécier les moments de commencement et de fin de l'opération de télémaintenance, et de les communiquer au Prestataire pour accord.

Le Client reste responsable notamment lors de la mise en mouvement de l'équipement des aspects de sécurité des personnels sur site et des possibles dommages causés par l'équipement ou à l'équipement, ainsi que des risques sanitaires et environnementaux.

Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité portant sur toute information confidentielle, orale ou écrite, quelle qu'elle soit, échangée durant l'exécution du contrat, à l'exception des informations connues du public celles qui le deviendraient autrement que par la faute de l'une des parties.

DUREE

La durée du contrat est précisée en Conditions particulières.

A défaut, elle est établie pour une période d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat et sera renouvelée par tacite reconduction par périodes d'un an sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée deux mois avant l'arrivée du terme de la période.

EQUIPEMENTS ET SITE

Le parc des équipements concernés ainsi que leur état, le site concerné et la liste des actions autorisées ou non sont décrits aux Conditions particulières.

DISTINCTION AVEC LA GARANTIE

Les prestations réalisées dans le cadre des présentes Conditions générales sont distinctes de la mise en œuvre éventuelle de la garantie contractuelle qui a pu être offerte par le Prestataire en tant que fournisseur ou constructeur de l'équipement.

PRIX ET REGLEMENT

Le prix, ses modalités et conditions de règlement sont définis en Conditions particulières. Le cas échéant, le Prestataire peut établir un tarif. Les prix indiqués sont des prix considérés comme hors taxes.

En application de l'Article L 441-6 alinéa 12 du Code de Commerce modifié par la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, tout paiement en retard rend exigibles de plein droit, dès le premier jour suivant la date de règlement figurant sur la facture :

1/ Des pénalités de retard.

Les pénalités de retard seront déterminées par l'application du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de dix points.

2/ Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros.

Cette indemnité est due en application d'une disposition de la loi du 22 mars 2012 applicable à compter du 1er Janvier 2013. Son montant est fixé par l'article D 441-5 du Code de Commerce.

En vertu de l'article L441-6 précité, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le fournisseur est également en droit de demander une indemnisation complémentaire justifiée.

RESPONSABILITE

Le Prestataire apportera le meilleur soin à la réalisation de sa prestation, compte tenu des informations dont il dispose, pour réaliser sa prestation. Du fait de la nature immatérielle de cette prestation, son obligation ne saurait s'analyser juridiquement en une obligation de résultat quant à la résolution du dysfonctionnement.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable pour :

- les causes externes qui peuvent conduire au dysfonctionnement du logiciel, du matériel informatique et de l'équipement du Client,
- le dysfonctionnement dû à la mauvaise utilisation du logiciel,
- le dysfonctionnement dû à l'utilisation non conforme aux instructions techniques fournies au Client,
- le dysfonctionnement lié à un défaut de compétence d'un opérateur,
- le dysfonctionnement dû à l'installation, à la désinstallation et/ou à l'ajout de fonctionnalités opérées par un autre opérateur ou par le Client,
- le dysfonctionnement causé par la présence de virus dans le système informatique du Client,
- le dysfonctionnement dû à une panne informatique du système informatique du Client.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable des données du Client qui auraient pu être endommagées ou perdues totalement ou partiellement suite à l'intervention sur le matériel du Client. Il appartient au Client de s'assurer que les données sont correctement sauvegardées et protégées.

Si le Client demande d'effectuer la sauvegarde des données informatiques dans le cadre de l'intervention de télémaintenance, le Prestataire ne peut pas être tenu responsable dans le cas où une partie ou la totalité des données du Client serait endommagée ou perdue.

En aucun cas, le Prestataire ne peut être tenu responsable pour les dommages indirects et/ou immatériels tels que manques à gagner, pertes de production, pertes de contrat causés au Client ou à des tiers, du préjudice financier et/ou commercial, suite à l'intervention sur l'équipement du Client et/ou en cas de dysfonctionnement du logiciel.

Le Prestataire ne peut pas être tenu responsable en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations.

LITIGES

Les présentes Conditions générales, les affaires en résultant et leurs suites sont régies par le droit français. Tout litige relatif à son interprétation ou à son exécution sera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social du Prestataire.