



Make working together,
work better.

Contrat de service PREMIUM

Maintenance sur site



Make working together,
work better.

Ce présent contrat de Services Premium/Maintenance sur site (le « Contrat ») est conclu et prend effet à compter du jour de l'édition de votre facture entre WIPPLE, société française basée à TOURCOING, au 99A Boulevard Constantin Descat, Bâtiment IMAGINARIUM, 59200 TOURCOING 524 291 358 RCS LILLE METROPOLE (le « Mainteneur ») et l'organisme indiqué sur la facture (« Client bénéficiaire »). Le Mainteneur et le Client Bénéficiaire étant ci-après collectivement désignés les « Parties » ou individuellement une « Partie ».



Article 1. OBJET DU CONTRAT.

Par ce contrat, le Mainteneur s'engage à fournir au client bénéficiaire de la maintenance une prestation de maintenance pour le matériel et dans les conditions désignées dans le devis signé par le client bénéficiaire.

Article 2. DESIGNATION DU MATERIEL.

A. Désignation

Le matériel couvert par le présent contrat de maintenance est désigné dans le devis signé par le client bénéficiaire.

B. Emplacement

L'emplacement est le lieu d'installation réalisée par Wipple du matériel désigné dans le devis, à l'adresse indiquée dans le bon d'intervention remis par votre installateur Wipple.

Tout déplacement du Matériel entraînant des reconfigurations, des démontages, du recâblage ou toute autre intervention de même nature doit exclusivement être réalisée par un Technicien Wipple. A défaut, Wipple se réserve le droit de ne pas intervenir en cas de dysfonctionnement du Matériel résultant du dit déplacement.

Article 3. OBLIGATIONS DU MAINTENEUR.

A. La nature des opérations de maintenance

Le Mainteneur s'engage à résoudre les difficultés rencontrées dans l'utilisation du matériel désigné dans le devis signé par le client bénéficiaire, assurant notamment la gestion du service après-vente auprès du constructeur, à l'exception :

- Des pannes trouvant leur origine dans le non-respect des recommandations d'utilisation ou le défaut d'entretien courant du matériel.
- Des pannes dues à des accidents, travaux, incendies ou sabotages.
- Des pannes concernant les matériels de type consommables (câblage, lampe, accessoire)

- Des pannes résultant de l'intervention d'un tiers sur l'installation existante, réalisée par un Technicien du Mainteneur.

Le processus de SAV est décrit en Annexe 1.

B. Obligation de célérité

Le Mainteneur s'engage à être disponible dans le délai désigné dans le devis signé par le client bénéficiaire ; le cas échéant : dans un délai raisonnable.

C. Obligation d'information et de mise en garde

Le Mainteneur a l'obligation d'informer son client et de le conseiller en lui communiquant toute information utile. Cette obligation ne constitue pas une obligation de formation du client.

D. Responsabilité

Le Mainteneur ne pourra être tenu responsable de l'immobilisation du matériel durant le temps de la réparation et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant de la panne du matériel.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DU CLIENT BENEFICIAIRE.

A. Obligation de coopération

Le client bénéficiaire s'engage à faciliter le travail du Mainteneur en garantissant l'accès aux locaux et au matériel, en le laissant emporter le matériel lorsque la réparation ne peut être effectuée convenablement in situ ; en prévenant dans un délai raisonnable le Mainteneur de la survenance d'un dysfonctionnement du matériel selon le processus décrit en Annexe 1.

Le bénéficiaire s'engage à effectuer par lui-même les petites interventions ne nécessitant pas de connaissances particulières du matériel (ex : changement d'un câble).

B. Obligation d'utilisation conforme

Le client bénéficiaire s'engage également à utiliser le matériel dans des conditions normales et notamment à respecter les recommandations d'utilisation. Si une intervention sur site a eu lieu

alors que le dysfonctionnement est dû à la mauvaise utilisation du client, l'intervention sera aux frais de celui-ci, en supplément de la rémunération prévue à l'article 5 du présent contrat.

Conformément au droit commun, toute faute du bénéficiaire de la maintenance diminuera d'autant la responsabilité du Mainteneur.

C. Obligation d'information

Le client s'engage à communiquer les informations demandées par le Mainteneur par voie de télémaintenance.

Lorsque, suite aux informations communiquées par le client, une intervention sur site s'avère nécessaire, celle-ci sera programmée entre les parties. Si le client doit par la suite annuler le rendez-vous d'intervention, celui-ci doit prévenir le Mainteneur 2 jours ouvrés avant la date qui avait été retenue. A défaut, le client participera aux frais de l'intervention à hauteur de cent cinquante euros (150€).

Article 5. REMUNERATION.

Les prestations de maintenance sont assurées par le Mainteneur moyennant une redevance désignée dans le devis signé par le client bénéficiaire. Cette rémunération couvre exclusivement les prestations visées au présent contrat.

Article 6. DUREE.

Le présent contrat est conclu et accepté par les parties pour la durée désignée dans le devis signé par le client bénéficiaire.

Article 7. RESILIATION.

En cas d'inexécution par l'une des parties de l'une de ses obligations, la résiliation du contrat serait encourue de plein droit 1 mois après une mise en demeure restée sans effet.

Article 8. ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les parties soumettent le présent contrat au droit français. Tous différends relatifs à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille.

REMARQUE.

Toute remarque ou autre considération en vertu du présent Contrat ou adressée à l'un des Parties doit obligatoirement être écrite et remise en personne, par lettre recommandée, ou par mail (courrier recommandé ou certifié, port payé, avec accusé de réception), à la partie concernée comme suit :

S'il s'agit du Mainteneur :

WIPPLE

Bâtiment IMAGINARIUM

99A, Boulevard Constantin Descat

59200 TOURCOING

S'il s'agit du Client Bénéficiaire :

Coordonnées désignées dans le devis signé par le client bénéficiaire.

EN FOI DE QUOI, les Parties, dûment autorisées, ont tacitement accepté le Contrat en apposant leur signature ci-dessous, qui entre ainsi en vigueur à la date indiquée plus haut.

ANNEXE 1

PROCESSUS DE DECLARATION DE SAV

Le processus suivi est le suivant :

- Déclaration de l'incident par le client bénéficiaire au Mainteneur par téléphone ou par mail sur <https://support.wipple.fr> ou par téléphone au **0 805 620 190 (numéro gratuit) de 09h00 à 17h30 en** précisant l'équipement concerné et le problème constaté. Si le problème est constaté par téléphone, la création d'un ticket support pourra vous être demandé.
- Envoi d'un accusé de réception par le Mainteneur au Client bénéficiaire avec émission d'un numéro de ticket.
- Appel du client par un technicien du Mainteneur dans les plus brefs délais pour une tentative de télémaintenance avec si besoin, une prise de contrôle à distance. Des informations complémentaires et photos peuvent être demandées par le Mainteneur au Client.
- Si l'opération de télémaintenance ne permet pas de résoudre le dysfonctionnement, alors seulement une intervention sur site sera programmée entre les parties. Si le Client bénéficiaire souhaite une intervention sur site sans télémaintenance préalable alors l'intervention se fera à ses frais, en supplément de la rémunération prévue à l'Article 5 du présent contrat.
- Dans le cas où l'intervention sur site ne permet pas de résoudre le dysfonctionnement, envoi du produit défectueux vers un centre de réparation agréé de la marque pour réparation. Dans cette hypothèse, les frais résultants du démontage, de l'emballage et de l'envoi sont à la charge du Mainteneur ainsi que la réinstallation du produit réparé/remplacé.