

Conditions Spécifiques des Forfaits de Maintenance de BM Services

1. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques (ci-après désignées « CS ») s'appliquent, sans restriction, ni réserve, à tous les Forfaits de Maintenance vendus par BM Services tels que définis au paragraphe 2. Elles complètent les Conditions Générales de Vente de BM Services.

Ces CS sont complétées par les devis et documents commerciaux remis au Client.

2. Définition

Les Forfaits de Maintenance regroupent les opérations de BM Services 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 Forfaits sont facturés mensuellement et forfaitairement sur la période indiquée. Les heures consommées au-delà du Forfait sont facturées en heures supplémentaires, selon le devis signé. Les heures non consommées ne seront en aucun cas reportables ou remboursables.

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 BM Services 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 BM Services.

BM Services recueille les demandes des Clients aux horaires de bureau, soit du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h 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 04 66 42 68 31 ou par courrier électronique à support@bm-services.com. Le taux horaire sera multiplié par 3 en semaine et par 5 les week-end et jours fériés.

4. Droits et obligations de BM Services

BM Services 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, BM Services préviendra le Client dans le cas où ses demandes engendreraient une indisponibilité de son site Internet.

BM Services 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, BM Services 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. BM Services s'engage à

mettre en œuvre toute les diligences pour répondre au plus vite aux demandes du Client.

Les factures seront établies selon l'échéancier prévu entre BM Services et le Client pour la durée de l'engagement. Si le Client en fait la demande à la commande, avec la facture BM Services adressera un récapitulatif des interventions.

5. Durée du contrat

Les contrats sont conclus pour une durée de 3 ans. La durée minimale d'engagement est de 12 mois.

Si le Client souhaite résilier dans les 12 premiers mois, il devra en informer BM Services par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. BM Services facturera immédiatement le solde des 12 premières mensualités restantes.

Si le Client souhaite résilier le présent contrat après la période minimale d'engagement de 12 mois, il devra en informer BM Services par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. Le contrat prendra fin au dernier jour du mois ou le Recommandé aura été reçu par BM Services. La facture de solde sera émise à cette date-là et sera payable à 30 jours.

A échéance, BM Services 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 BM Services et de l'éventuelle inexécution de ses obligations (obligations CNIL par exemple). La responsabilité de BM Services ne pourrait donc être engagée à ce titre. À l'égard des tiers, le Client fera son affaire personnelle de toute réclamation.

Sur le forfait de Maintenance, BM Services est tenu à une obligation de résultats : la responsabilité de BM Services 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. BM Services ne saurait en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects causés par cette non-conformité.