



CONTRAT PACK MASTER iTR10

CONDITIONS GENERALES

1. CONDITIONS D'ABONNEMENT

1.1 Le présent contrat est conclu pour une période de 1 an et rendu effectif à partir de la date de livraison de nos produits.. Il sera renouvelé par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception, deux mois avant sa date d'échéance.

1.2 Ce **contrat d'assistance téléphonique et double échange** concerne **uniquement** les logiciels et matériels HOROQUARTZ iTR10 préalablement acquis par le client.

1.3 L'abonnement n'est valable que pour un client unique dont la raison sociale et les coordonnées sont indiquées sur le contrat. Il est constitué de 2 parties :

1.3.1 Un droit forfaitaire d'accès, permettant un accès au service Hot Line (appels illimités) à compter de la date de début de contrat.

1.3.2 Un service de remplacement en cas de panne du matériel iTR10 par expédition sous 24h00 ouvrées d'un matériel équivalent.

1.4 Les redevances annuelles restent en totalité acquises par HOROQUARTZ.

1.5 Tous les litiges concernant l'interprétation du présent contrat, à défaut d'accord amiable, seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de PARIS.

2. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA HOT LINE

2.1 Le service **Hot Line** est accessible par téléphone du **lundi au vendredi** (hors jours fériés) de **8h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30**, au 02.51.53.13.00. Des demandes par fax au 02.51.69.58.34 ou par mail, hotline-iTR10@horoquartz.fr, sous réserve de réception, seront également traitées.

2.2 Lors de chaque appel, l'utilisateur devra communiquer à l'hôtesse **le nom de sa société, son nom et le numéro de contrat** figurant sur le document. Lors de l'appel du **client**, la personne au standard d'accueil programme un rendez-vous téléphonique, c'est-à-dire l'heure à laquelle le client doit rappeler le service. Le rendez-vous téléphonique est fixé au maximum quatre heures après l'appel, dans la période normale de couverture.

2.3 La Hot Line n'a pas pour vocation la formation des utilisateurs sur nos logiciels ou sur Microsoft Windows.

2.4 L'interlocuteur devra se trouver à proximité du matériel et capable de reproduire les phénomènes. Si nécessaire, il devra être en mesure de nous faire parvenir des fichiers, impressions ou copie d'écran.

2.5 La Hot Line n'effectue aucun dépannage de problème liés aux micro-ordinateurs ou à d'autres logiciels et notamment à Microsoft Windows. Les matériels et systèmes d'exploitation utilisés devront être conformes à nos pré requis.

2.6 Les produits ne sont supportés que dans les deux plus récentes versions. Le support constitue une assistance à l'utilisation et non garantie pour la correction des défauts éventuels des produits. Des mises à jour mineures pourront être proposées gracieusement à l'utilisateur pour la correction d'anomalies éventuelles uniquement.

2.7 HOROQUARTZ décline toute responsabilité en cas de perte de données. Il est primordial d'effectuer des sauvegardes journalières.

3. CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DU DOUBLE ECHANGE

3.1 En cas de panne d'un terminal iTR10, HOROQUARTZ s'engage à envoyer un matériel de remplacement identique dans un délai de 24h00 ouvrées à compter de l'appel du client. Tout matériel en panne suite à une mauvaise installation du client, au non respect des conditions de fonctionnement, ou à une mauvaise utilisation, ne peut bénéficier de ce service.

3.2 La prestation n'inclut pas la mise en service du terminal de remplacement chez le client.

3.3 Les frais d'expédition du terminal iTR10 de remplacement sont à la charge d'HOROQUARTZ.

3.4 Lors de la livraison du terminal de remplacement, le client remet au transporteur le matériel en panne devant être réparé.



3.5 HOROQUARTZ retourne au client, dans un délai de un mois, le matériel réparé. Le client remet au transporteur le matériel de secours, qui lui a été fourni. Les frais de port sont à la charge d'HOROQUARTZ.

4. CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

La société HOROQUARTZ, qui peut être amenée à prendre connaissance de données confidentielles du fait de sa prestation, s'engage à ne pas divulguer ces informations à l'extérieur, pendant et au-delà de la durée du contrat.

Le présent contrat est établi

Entre
La société HOROQUARTZ SA
3 Rue de l'arrivée
75015 PARIS

Représentée par :
Monsieur Jean François BIENVENU

Et la société :

Adresse :

Représentée par :

Signature :
Le
(Cachet du client)

N° de contrat	
Date de début	
Montant annuel € HT	120,00 €
TVA	23,52 €
Montant annuel € TTC	143,52 €