

1. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet la maintenance du système de téléphonie IP installé par le Prestataire au sein des locaux du Client. Cette maintenance comprend un accès à une hotline avec intervention exclusivement à distance.

2. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour toute la durée de présence du matériel installé chez le Client.

3. Prestations couvertes

Le Prestataire s'engage à assurer les prestations suivantes :

- Mise à disposition d'une hotline dédiée aux incidents liés à la téléphonie IP.
- Assistance technique avec diagnostic et intervention à distance.
- Correction des dysfonctionnements liés au logiciel de téléphonie fourni par le Prestataire.
- Mise à jour mineure du système si nécessaire.
- **La maintenance couvre l'ensemble des équipements de téléphonie IP installés ou fournis par le Prestataire dans le cadre de la solution mise en œuvre chez le Client, incluant notamment les téléphones IP, bases DECT, combinés, logiciels et licences lorsqu'ils existent.**

4. Modalités d'intervention

L'intervention s'effectue exclusivement à distance, pendant les plages horaires suivantes :

- Du lundi au vendredi, de 09h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 (hors jours fériés).
- Le Client s'engage à permettre l'accès à son système pour toute intervention requise.

5. Exclusions

Ne sont pas couverts par le présent contrat :

- Toute intervention sur site.
- Pannes liées à une mauvaise utilisation du matériel ou à un défaut non imputable au Prestataire.

- Remplacement ou réparation de matériel endommagé.
- Modifications du système effectuées sans l'accord du Prestataire.

6. Tarification et modalités de paiement

Le Client s'engage à régler au Prestataire la maintenance par semestre, payable à réception de facture. Tout retard de paiement entraînera l'application d'intérêts de retard conformément aux dispositions légales en vigueur.

7. Responsabilité

Le Prestataire s'engage à exécuter les prestations avec diligence et professionnalisme. Toutefois, il ne saurait être tenu responsable des interruptions de service imputables à des causes extérieures (ex. : panne réseau opérateur, cyberattaques, catastrophes naturelles, etc.).

8. Résiliation

Le présent contrat peut être résilié dans les conditions suivantes :

- En cas de manquement grave à l'une des obligations contractuelles, après mise en demeure restée sans effet pendant **15 jours**.

9. Loi applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est régi par le droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social du Prestataire.