

# Conditions Générales Forfait Dépannage

## DESCRIPTION DES SERVICES

Le forfait dépannage a pour objet l'assistance et le dépannage des matériels et logiciels en priorité vendus par Lmi-france et décrits dans les conditions particulières sauf cas particuliers déterminés à l'avance avec LMI-france. Les interventions de maintenance seront assurées que sur le matériel et logiciels connus par LMI-france décrits dans les conditions particulières, dans les conditions de la garantie constructeur ou dans des cas particuliers stipulés dans le bon de commande.

Il est précisé que ce forfait ne comprend pas la fourniture de matériel de remplacement et que tout matériel ou intervention spécialisée en atelier nécessaire à la réparation fera l'objet, après acceptation, d'une facturation distincte (hors garantie).

Le détail des opérations comprises dans le présent forfait est précisé dans les lignes suivantes. Ces Services sont réservés aux Clients résidant en France.

Ces Services, sur le matériel informatique du client excluent :

- tout remplacement de pièces (câbles réseaux ; périphériques ; connectique ...) et consommables
- Les clients ne disposant pas d'une connexion haut débit (ADSL ou supérieure)

L'assistance se réalise par téléassistance dans le cadre d'une maintenance préventive et/ou curative de matériels et/ou logiciels informatiques. A cette fin, le client s'engage à accepter la ou les solutions de téléassistance qui lui seront proposées par LMI-france.

Cette assistance ne peut en aucune manière palier à un défaut de formation, ni se substituer à un service de formation du client à l'utilisation d'un Logiciel et/ou d'un matériel. Le contenu et la sauvegarde des données demeurent sous la seule responsabilité du client.

Ce service devient caduc si une tierce personne non habilitée par LMI-france intervient sur la maintenance du matériel informatique concerné par le présent service. Ce service comprend si besoin la mise à disposition d'un logiciel de protection de l'ordinateur du client contre les virus informatiques, ainsi que la prise en charge de la désinfection en cas de contamination pendant la durée stipulée dans l'offre de dépannage LMI-france. Lmi-france n'offre au client aucune autre garantie concernant l'efficacité de l'anti-virus que celles données par son éditeur ou distributeur et telles qu'acceptées par le client lors de son installation.

### 1 Horaires

L'assistance est disponible du lundi au Vendredi (sauf jours fériés) de 9H00 à 12H00 et de 13H00 à 19H00, le samedi de 9H00 à 12H00 (heure France Métropolitaine). LMI-france se réserve le droit de modifier cette disponibilité, de manière temporaire ou définitive. Pour ce dernier cas une information sera accessible au client en temps utile.

### 2 Exclusions

Les utilisateurs devront être suffisamment formés sur le matériel utilisé. Aucune formation ne sera délivrée dans le cadre du présent forfait. Sont exclues du présent forfait et donneront lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : non-respect des normes d'entretien par le Client, utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents, négligence ou faute du personnel du Client, adjonctions ou connexions de matériel ou d'unité non compatibles, modifications des spécifications de la machine, modifications du logiciel provoquant un mauvais fonctionnement, programmation incorrecte, réparations ou entretien effectués par des personnes étrangères à LMI-france, déplacement ou transport du matériel. Sont également exclus du présent contrat tous les postes de travail non connectés à l'ADSL.

### 3 Intervention et dépannage

Hors accord écrit de LMI-france, le lieu d'intervention du dépannage ne peut différer de celui précisé dans les conditions particulières.

Le Client s'engage à laisser au personnel de Lmi-france le libre accès au matériel couvert par le présent forfait; il lui laissera un espace suffisant, et lui assurera l'assistance nécessaire.

Au cas où le technicien Lmi-france ne pourrait avoir accès au matériel du fait du Client, le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément,

### 4 Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par Lmi-france.

Le matériel, les équipements et leur installation devront être conformes aux normes en vigueur, ainsi que le local et les installations électriques.

Le matériel vendu par LMI-france pourra être modifié, déplacé ou réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite de Lmi-france.

Les fournitures et consommables utilisés avec le matériel (papier, bandes, support de stockage externe...) devront correspondre strictement aux fournitures agréées par le fabricant du matériel. En cas de non respect de l'une des dispositions du forfait ou des obligations précisées, Lmi-france ne pourra être tenue responsable..

## LIMITATION DE RESPONSABILITE

LMI-france ne sera pas considérée comme responsable vis-à-vis du Client ou de toute autre personne physique ou morale, pour toute perte ou dommage indirect ou incident, y compris, sans que cette énumération soit limitative, pour toute perte de profit, perte de temps, de données ou d'usage de celles-ci, d'argent ou de clientèle. Le Client reconnaît qu'en aucun cas la responsabilité de LMI-france pour dommages directs aux termes du Forfait, quelle que soit la nature de l'action intentée, ne saurait excéder le montant des Services payés par le client. Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité et à la conservation des fichiers, données et supports d'information qu'il utilise dans le cadre de l'utilisation de ses logiciels. A ce titre, Lmi-france recommande au Client d'effectuer régulièrement des sauvegardes de ses données contenues dans le Logiciel sur des supports externes.

Comme indiqué par ailleurs, Lmi-france décline toute responsabilité au titre du fonctionnement du matériel des logiciels et des Services en cas d'utilisation et d'accès ou d'usage des Services sur un environnement informatique non conforme à la Configuration Minimale ou de manière non conforme à leur documentation, en cas d'intervention non autorisée sur le matériel, les logiciels et les Services. Lmi-france ne pourra être tenu pour responsable en cas de dommage direct ou indirect ayant pour origine une faute, défaillance ou négligence du Client. De même, la responsabilité de LMI-france ne pourra être engagée en cas de dommage direct ou indirect causé par le non-respect du Client des conseils et mises en garde donnés par Lmi-france dans le cadre du Contrat. LMI-france ne pourra être tenu pour responsable de toute indisponibilité ou tout défaut dans l'exécution des prestations causé par un problème, un défaut ou une sous capacité du réseau téléphonique et/ou informatique géré par un tiers, ou du mauvais fonctionnement de l'installation du client.

La responsabilité de Lmi-france ne pourra pas être retenue en cas de force majeure et/ou de cas fortuit l'empêchant d'exécuter normalement ses obligations ainsi qu'en cas d'incendie, explosion et dégât des eaux survenant dans les locaux de LMI-france ou du Client et même si ces derniers événements ne présentent pas les caractères juridiques de la force majeure ou du cas fortuit. La preuve de la faute de Lmi-france est à la charge exclusive du Client. Pour le surplus, il appartient au Client de souscrire une police d'assurance appropriée au risque restant à sa charge. Le Client reconnaît expressément qu'en cas de dommage, perte, préjudice ou frais encourus par lui-même et ayant pour origine une faute, défaillance ou négligence de sa part ou de toute personne placée sous sa responsabilité, ou un quelconque manquement par le client aux obligations mises à sa charge par le Contrat, LMI-france n'aura aucune responsabilité à ce titre pour quelque raison que ce soit et sera indemnisé de toutes pertes, coûts ou frais occasionnés par la défaillance ou la négligence du Client. L'outil informatique que nous fournissons, qu'il s'agisse du Matériel, du logiciel est considéré comme un outil d'aide à la gestion du client. Il n'a en aucun cas vocation et à se substituer au diagnostic et/ou à la performance et donc à se substituer à la responsabilité du client.

## REGLEMENTATION APPLICABLE AUX DONNEES PERSONNELLES

1. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le client reconnaît avoir été informé que les données à caractère personnel qu'il transmet à Lmi-france sont nécessaires aux traitements réalisés dans le cadre du Contrat. Lmi-france et le Client s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions de ladite loi, notamment celles relatives à la sécurité et à la confidentialité des données à caractère personnel des clients. Les Parties s'obligent, le cas échéant, à procéder aux formalités préalables auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

2 Le Client est également informé que dans une démarche de qualité, lors de l'utilisation de l'Assistance Utilisateurs telle que décrite à l'article 6.1 des présentes, les appels sont susceptibles d'être enregistrés.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes au traitement de ses données. Pour l'exercer, il s'adressera LMI-france 3 Bis rue de La Borde 39100 Authume.

3. Les données personnelles du Client contenues dans ses supports informatiques sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Ces supports informatiques éventuellement fournis par le Client à Lmi-france restent la propriété du Client. Dans l'hypothèse où dans le cadre du Contrat, Lmi-france serait amenée à prendre connaissance de ces données, Lmi-france s'engage envers le client à conserver leur stricte confidentialité. En outre, Lmi-france s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des Données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.