

# CONDITIONS GENERALES DU « PACK SERENITE »

---

## Contenu

---

Le « Pack Sérénité » est un forfait de 30 heures d'assistance à utiliser des manières suivantes :

- Assistance téléphonique
- Prise en main à distance
- Intervention sur site

Et selon le processus décrit dans l'organigramme A1 que vous trouverez ci-après.

## Horaires

---

Les heures d'intervention sont à consommer du lundi au vendredi de 8h30 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 (hors jours fériés).

Les horaires d'ouverture du standard téléphonique sont du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

En dehors de ces heures, le mail [support@techsphere.fr](mailto:support@techsphere.fr) est disponible pour prendre en compte les demandes.

## Limites d'application

---

Les heures consommées dans le cadre d'un contrat de packs d'heures ne peuvent être utilisées pour les prestations suivantes :

- Installation/configuration/déploiement de nouveaux équipements
- Formation
- Développement spécifique (site web, scripts, création de base de données, etc...)

## Décompte des heures

---

Décompte des heures à distance (téléphone ou prise en main)

Le temps est décompté par tranche de 15 minutes non divisible.

Nous nous engageons à prendre en compte les demandes dans un délai maximum de 4h suivant l'appel.

Dans la mesure où cette demande a lieu dans les horaires décrits ci-précédemment.

Décompte des heures en intervention sur site

Le décompte se fait par tranche d'heure et toute heure entamée est due.

Toute intervention sur site devra faire l'objet d'une demande planifiée par mail à l'adresse suivante : [support@techsphere.fr](mailto:support@techsphere.fr).

Dès réception de cette demande, un RDV sera fixé dans un délai le plus bref possible.

Les frais de déplacement sur site sont inclus dans le tarif du pack dans la limite de 9 déplacements et sur un périmètre de maximum 100kms autour des agences de TechSphere.

Au-delà et dans les autres cas, un devis vous sera adressé.

## Obligations

---

Les prestations ne débuteront qu'à réception du règlement intégral du Pack.

Après chaque prestation, un rapport sera envoyé par mail avec le décompte du temps passé ainsi que le solde restant.

La totalité de ce forfait est à utiliser dans un délai de 2 ans à compter de la date du premier décompte.

Si, lors d'une intervention, le client venait à épuiser la totalité de son forfait, le client pourra commander un nouveau pack sur lequel seront déduits les heures de dépassement ou sera facturé au tarif horaire suivant la grille tarifaire en vigueur à la date d'exécution.

Le client s'interdit tout acte portant atteinte à l'indépendance de TECHSPHERE ou de ses collaborateurs.

Ceci s'applique particulièrement aux offres faites à des collaborateurs d'exécuter des missions pour leur propre compte ou de devenir salarié du client.

Le client s'engage :

- à mettre à la disposition de TECHSPHERE, dans les délais convenus, l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'exécution de la mission,
- à respecter les procédures mises en place pour la réalisation de la mission,
- à porter à la connaissance de TECHSPHERE les faits nouveaux ou exceptionnels,
- à confirmer par écrit, si TECHSPHERE le lui demande, que les documents, renseignements et explications fournis sont complets,
- à vérifier que les états et documents produits par TECHSPHERE sont conformes aux demandes exprimées et informations fournies par lui-même et d'informer sans retard TECHSPHERE de tout manquement ou erreur.

Le client reste responsable de la bonne application de la législation et des règlements en vigueur ; TECHSPHERE ne peut être considéré comme se substituant aux obligations de l'employeur du fait de cette mission.

Conformément aux prescriptions légales, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver les pièces justificatives et, d'une façon générale, l'ensemble des documents produits par TECHSPHERE pendant les délais de conservation requis.

Il doit par ailleurs prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection de son système informatique.

## Déplacement

---

Les frais de déplacements sur site sont inclus dans le pack dans la limite de 9 déplacements à destination de l'adresse du siège social du client.

Au-delà, les frais de déplacement sont à la charge du client selon le barème suivant :

Zone 1 - de 0 à 40km de trajet : 35€

Zone 2 - de 40km à 100km de trajet : 80€

Zone 3 - de 100km à 200km de trajet : 160€

Pour tous les autres cas de figure, un devis vous sera établi.

Calculés sur maps.google.fr à partir de :

- Feurs (pour l'agence de la Loire) et l'adresse de l'intervention comme lieu d'arrivée.
- Saint Jean de Thurigneux (pour l'agence de l'Ain) et l'adresse de l'intervention comme lieu d'arrivée.

Les frais d'hôtellerie, de restauration et d'autoroute seront facturés selon le barème de la grille tarifaire en vigueur.

## Limites de responsabilité

---

Malgré les précautions prises par TechSphere pour éviter ce type de problème, celle-ci ne saurait être tenue responsable dans le cas d'une dégradation survenue par l'introduction d'un virus par quelque moyen que ce soit sur l'ordinateur du client.

En aucun cas, quelque soit la prestation demandée et/ou quelque soit le lieu de son exécution (sur site du client et/ou dans nos ateliers), TechSphere ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, de l'endommagement et/ou de la perte partielle ou totale des données du client.

En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles.

Dans le cas où l'intervenant de TechSphere devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du client (que ce soit de son propre chef et/ou que ce soit sur demande du client), le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entièvre responsabilité de TechSphere au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait endommagée et/ou perdue.

Etant donné que TechSphere intervient uniquement sur demande expresse du client (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas TechSphere ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour quelle que raison que ce soit.

Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre TechSphere pour quelle que raison que ce soit.

D'une manière générale, TechSphere ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client.

Date et signature précédée des mentions "Lu et approuvé"

## A1. Organigramme d'une demande

