

Conditions Spécifiques des Contrats de Maintenance de Beextend

1. Objet

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

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

2. Définition

Les Contrats de maintenance regroupent les opérations de Beextend 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 Contrats sont facturés au temps réellement passé.

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 Beextend 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 Beextend.

Beextend recueille les demandes des Clients aux horaires de bureau, par téléphone au +33 (0)7 60 20 23 33, ou par courrier électronique à contact@beextend.fr, 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 Beextend par courrier électronique à contact@beextend.fr. Le taux horaire sera multiplié par 3 en semaine et par 5 les week-end et jours fériés.

4. Droits et obligations de Beextend

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

Beextend 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, Beextend 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. Beextend s'engage à mettre en œuvre toutes les diligences pour répondre au plus vite aux demandes du Client.

Les factures seront établies à chaque fin de semestre civil, soit au 30 juin et au 31 décembre de l'année. Si Conditions Spécifiques des Projets de Beextend le Client en fait la demande à la commande, avec la facture Beextend adressera un récapitulatif des interventions.

5. Durée du Contrat

Si le Client souhaite résilier le présent Contrat, il devra en informer Beextend par courrier Recommandé avec Accusé de Réception. Le Contrat prendra fin au dernier jour du mois où le Recommandé aura été reçu par Beextend. La facture de solde sera émise à cette date-là et sera payable à 30 jours. Seules les interventions effectuées et non encore facturées seront portées sur la facture de solde.

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

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