

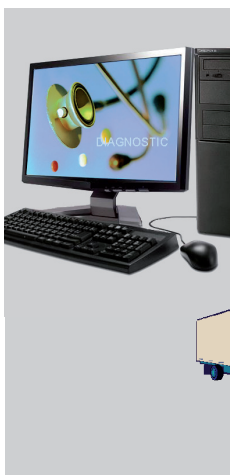
Mon Assistance Technique Personnalisée



- ▶▶ L'assistance informatique PRO6TEM est à mon service du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30
- ▶▶ Mes dépannages se font principalement à distance et dans les délais les plus brefs. Si cela est nécessaire, mon technicien intervient à domicile*

* Les frais de déplacements du technicien sont à la charge du client

Mon Matériel

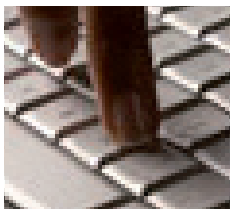


- ▶▶ Après un diagnostic préalable, mon technicien informatique dépanne mon matériel en direct. Le cas échéant, il intervient et remplace les pièces défectueuses*
- ▶▶ Avec la révision de mon matériel, mes logiciels professionnels ainsi que mes données personnelles sont réinstallés si nécessaire (sauf en cas de disque endommagé)
- ▶▶ Je suis tranquille : mon matériel est installé et configuré. Je bénéficie en plus d'une assistance et de conseils de professionnels

Les frais liés au premier transport de mon matériel sont compris dans mon contrat d'assistance* !

* L'intervention peut se faire chez le client ou au siège de Pro6tem si besoin. Les coûts d'achat de pièces et les frais de déplacements du technicien sont à la charge du client. Les frais de livraison pour le premier dépannage sont compris dans le contrat d'assistance ; les suivants seront facturés au client.

Mes Logiciels / mes données



- ▶▶ Mon technicien Pro6tem m'accompagne dans l'installation et la configuration de mes utilitaires : logiciel de prise main, antivirus, système d'exploitation, réseau
- ▶▶ Mon service assistance résoud mes problèmes logiciels et sécurise mes données avant toute intervention : suppression des virus et spyware, réparation des fichiers endommagés...

Ma Connexion Internet



- ▶▶ Si je ne parviens pas à me connecter à Internet, le service assistance Pro6tem identifie rapidement mon problème et me propose une solution
- ▶▶ Je peux utiliser Internet en toute tranquillité : mon navigateur Internet et mon logiciel de messagerie sont paramétrés et sécurisés

Mes Autres Services



- ▶▶ Mon assistance **EstElevage** est à mon écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 12h
Tél.: 08 92 68 00 27 (0,34€/min)
- ▶▶ Mon assistance **Mes Parcelles** me répond du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 - Tél. : 08 99 70 00 72 (1,349€/appel puis 0,34€/min)

Objet

PRO6TEM est une société de services informatiques qui intervient à distance et à domicile pour les particuliers. Elle propose d'effectuer, sur demande du client, différentes prestations informatiques, telles que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels. En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention.

Contenu des prestations

>> Au niveau matériel (Micro-ordinateurs, imprimantes, pockets, scanners)

- Dépannage du matériel
- Remplacement des pièces suivant les instructions du constructeur
- Sécurisation du matériel et des données
- Sauvegarde et récupération des données des répertoires « Mes Documents », sauf en cas de disque endommagé
- Maintenance
- Installation et configuration du matériel
- Connexion Internet sur réseau existant
- Paramétrage de la messagerie sur un compte mail
- Installation d'un outil de prise de main
- Mise en réseau des différents postes informatiques
- Assistance et conseil après du client

>> Au niveau logiciel

- Système d'exploitation
- Messagerie
- Réseau
- Antivirus

>> Frais annexes

En cas d'impossibilité de dépôt du matériel par le client, les frais liés au premier transport du matériel pour cause de réparation sont pris en charge par le présent contrat, selon les tarifs du transporteur mandaté par Pro6tem. Les suivants seront à la charge du client.

Une permanence téléphonique est assurée par PRO6TEM du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 au 03 83 29 54 41 (prix d'un appel local).

Sont exclus du contrat d'assistance

>> Au niveau matériel

- Les actions sur les pièces non remplaçables (composants électroniques, etc.)
- Le coût d'achat des pièces détachées et de remplacement
- Les frais de réparation ou remplacement des pièces par le constructeur ou tiers
- L'extension de garantie

>> Au niveau logiciel

- Les coûts d'achat ou d'évolution de licences logiciels ou systèmes
- Les coûts de maintenance des éditeurs de logiciels
- La substitution d'assistance logicielle d'éditeurs tiers

>> Les frais annexes

- Le déplacement chez le client doit rester exceptionnel. Tous les temps et frais de déplacement et frais d'hébergement

Contrat Assistance Informatique

sont à la charge exclusive du client sur la base des tarifs 2011 de notre catalogue

- Que ce soit dans le cas d'acquisition ou de réparation de matériels, les frais de port du matériel sont à la charge exclusive du client suivant les tarifs du fournisseur ou du transporteur

Les prestations s'adressent à tout client ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique appartenant au client ou à toute personne désignée par lui. PRO6TEM se réserve le droit de faire évoluer ces prestations en ajoutant des éléments, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses interventions.

Chaque fois que cela sera possible, les interventions seront faites à distance. Ceci suppose que l'ensemble des micros ordinateurs soient équipés d'un logiciel de prise de contrôle à distance fourni par PRO6TEM. Par ailleurs, la prise de contrôle à distance ne pourra se faire qu'à condition que le matériel du client soit connecté à une ligne ADSL.

Obligations du client

Pour autant que cela soit raisonnablement nécessaire, le client coopérera à l'exécution des prestations. Le client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des prestations.

Le client s'engage à permettre la réalisation des prestations le jour et selon les modalités horaires convenus. Il s'engage à prévenir PRO6TEM de toute absence ou non respect des horaires dans les meilleurs délais, et au minimum vingt-quatre heures avant. A défaut, la prestation sera facturée à hauteur de 15 € TTC non remboursables.

Avant toute intervention, le client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques.

Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique ; en cas de perte totale ou partielle de données de quelque sorte que ce soit, PRO6TEM ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données. Le client s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements.

Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remise par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, nécessaire à la réalisation des prestations. Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que PRO6TEM puisse intervenir dans les meilleures conditions. Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations (frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées) qui

resteront à sa charge.

Tarifs et règlement

Tarifs 2011 : 170 € annuel pour un PC
50 € par PC supplémentaire
Tarifs valables jusqu'au 31/12/2011

Obligations et responsabilité de PRO6TEM

PRO6TEM s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au client. PRO6TEM ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des prestations lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

La responsabilité de PRO6TEM ne peut être engagée en cas de faute du client ou en cas d'erreur de manipulation du client ou d'utilisation non-conforme de ses équipements.

Le client accepte que sa propre intervention ou celle de PRO6TEM sur un de ses équipements est susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de PRO6TEM.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de PRO6TEM serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à PRO6TEM, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le client, sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes.

Confidentialité

Une charte de qualité interne à PRO6TEM garantit au client un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. PRO6TEM s'engage à ne divulguer aucune information concernant son client à un tiers.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, PRO6TEM se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, PRO6TEM ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du client qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

Contact

Pro6tem SAS

Technopole agricole

Domaine de Pixérécourt - BP 80067

54220 Malzéville - FRANCE

Tél. : 03 83 29 54 41 / Fax : 03 83 33 17 85

E-mail : contactpro6tem@pro6tem-sas.com

Site Internet : www.pro6tem-sas.com

Boutique en ligne : www.elmb.fr