Work better **together.**

Contrat de Maintenance

L'acceptation du devis de maintenance vaut acceptation du présent contrat qui lui est totalement lié.

Période de la maintenance
La maintenance débute à compter de la date de la recette du projet et pour la durée prévue au devis.

Périmètre du contrat
Le contrat de maintenance sur site comprend :
Les opérations de support à distance
Les interventions sur sites
La gestion du SAV auprès des constructeurs pendant la durée de garantie des équipements.

Exclusions du contrat
Sont exclus les dysfonctionnements liés à une intervention directe du client sur les paramétrages ou réglages, les débranchements ou détériorations du matériel, les modifications réalisées sur l'installation, les accidents de toute nature et les problèmes liés à une utilisation non conforme ou liés au réseau du client. Sont également exclus l'ensemble des pièces d'usure comme les câbles, les lampes, les stylets…

Engagement du client
Le client s'engage à coopérer en toute bonne foi et notamment en se rendant disponible, en libérant les salles dans lesquelles les interventions doivent être réalisées et en opérant lui-même les tâches simples et à sa portée.

Process et délais

Etape	Action du Client	Action du Mainteneur	Délai
1	Déclaration du dysfonctionnement sur la plateforme dédiée : https://support.wipple.fr	Création automatique d'un ticket	à la connaissance du problème
2		Retour par mail ou par téléphone.	Sous 2h* suivant création du ticket
3		Intervention d'un technicien sur site si le support à distance n'a pas su résoudre le problème rencontré.	Sous 48h* suivant la tentative de télémaintenance infructueuse
4		Gestion du SAV constructeur	Selon les délais constructeurs, sous réserve que le Matériel soit sous toujours sous garantie.

**Les délais s'entendent en heures ouvrées*

Facturation en complément de la rémunération prévue au devis :

- Les interventions réalisées sur un des dysfonctionnements exclus et cités plus haut
- Les interventions annulées par le client moins de 24h avant la date d'intervention

Ces interventions WIPPLE seront facturées 150€HT/déplacement + 100€HT/heure d'intervention. La main d'œuvre constructeur et les pièces/accessoires hors garantie lorsqu'une intervention du constructeur est requise. La facturation dépend alors des tarifs constructeurs.