



Contrat de Service écran et affichage dynamique

ARTICLE 1 : Définitions

Formation Initiale : C'est une formation dispensée par un expert client OLYSTA lors de la mise en place du contrat, limitée à une formation par projet.

- Maintenance, Accompagnement : La maintenance est assurée par l'équipe des Opérations Clients. L'accompagnement est assuré par un chargé d'expérience tout au long du contrat.
- Supervision d'écrans connectés : Cette prestation consiste à mettre en place un outil de monitoring avancé qui permet de visualiser l'écran et la télécommande en 3D, facilitant ainsi les interventions à distance comme si l'équipe était sur place. Cette prestation est disponible une fois par écran.
- Casse occulte et DEEE : Cette assurance couvre les pannes qui pourraient survenir dès le déballage du matériel. Elle s'applique uniquement si l'emballage est intact, sans choc ou déchirure. En cas de panne, l'écran est échangé standard. De plus, une taxe DEEE s'applique à tout produit multimédia.

ARTICLE 2 : Documents contractuels

- Les documents contractuels qui définissent l'accord entre OLYSTA et le client sont les suivants :
- Le présent contrat de service.
- Le contrat Client, composé du présent contrat de service et des Conditions Particulières correspondant à l'offre ou aux offres souscrites.
- Les éventuelles conditions d'Étude Spécifique. En cas de contradiction, ces dernières prévalent sur les Conditions Particulières, qui prévalent elles-mêmes sur les CGUV.

ARTICLE 3 : Souscription au service

Pour s'abonner au Service, tout professionnel doit :

- Vérifier que son établissement répond aux Prérequis.
- Souscrire à une offre d'abonnement proposée par OLYSTA sur le Site ONLIZ ou autrement.
- Remplir les différents champs du formulaire d'abonnement.
- Confirmer son acceptation du présent contrat de service.
- Régler le montant des sommes dues à OLYSTA.

ARTICLE 4 : Généralités

La durée du présent contrat est basée sur la période indiquée sur le bon de commande signé. Après cette période, et dans le cas d'une formule d'abonnement, le contrat se renouvellera automatiquement pour une période d'un an, sauf s'il a été résilié au moins trois mois avant la date d'expiration de la période en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'une ou l'autre des parties.

- Le client peut résilier le contrat en respectant un préavis de trois mois. Dans ce cas, le forfait annuel en cours reste intégralement dû à OLYSTA à titre de dédommagement. Si le contrat résilié avait une durée restant à courir supérieure à la période annuelle en cours, OLYSTA a également droit à des dommages et intérêts équivalents à toutes les dépenses engagées, ainsi qu'aux sommes qu'elle aurait gagnées en réalisant la prestation jusqu'au terme du contrat. OLYSTA peut résilier le contrat aux torts exclusifs du client et prétendre à une indemnisation comme indiqué précédemment, si le matériel était déplacé sans son autorisation préalable ou si l'état initial du matériel établi par le client s'avérait erroné.

Dans tous les cas, les sommes versées restent acquises à OLYSTA.





ARTICLE 5 : Assistance et support technique

Le prestataire s'engage à fournir une assistance téléphonique et un support technique pour les incidents signalés par le client. Ce service est disponible pendant les heures ouvrées et s'engage à prendre en charge les appels dans les deux heures suivant leur réception. Le prestataire s'occupe de la prise en compte des appels, de la génération de tickets d'incident, de la saisie et de la qualification des demandes, et de la gestion des escalades si nécessaire. L'assistance comprend également l'aide à la configuration et la résolution des incidents liés à la solution prise en charge. Le prestataire gère également les demandes d'utilisation, de manipulation et d'ajouts.

ARTICLE 6 : Maintenance

Le prestataire offre également des services de maintenance pour le matériel. En cas de panne matérielle ou de perte de configuration, une intervention en télémaintenance à distance est réalisée dans les huit heures suivant la déclaration de l'incident. Cette prestation comprend toutes les prestations du contrat de support et assistance. Si nécessaire, le prestataire procède au remplacement ou à la réparation du matériel couvert par le contrat.

ARTICLE 7 : Garantie

En souscrivant au service de Support & Assistance, le matériel bénéficie des conditions de garantie du constructeur et/ou éditeur. Dans le cadre de la garantie constructeur, le client doit prendre en charge le décrochage/dépôt de l'équipement concerné avant toute intervention sur site.

ARTICLE 8 : Exclusions liées à ces contrats

Les pannes résultant d'une utilisation non conforme du matériel ou d'origines indépendantes du matériel lui-même, telles que les casses, les coupures électriques, les surtensions électriques, les orages, les dégâts des eaux et/ou liés à l'humidité, ne sont pas couvertes par ces contrats. Les interventions liées à des fournisseurs de service tiers, des prestataires ou des équipements tiers ne sont pas incluses. Les conséquences des attaques virales ne sont pas couvertes, car la responsabilité des mesures de protection et de sécurité incombe au client. Les consommables tels que les batteries, les piles, les alimentations, les accumulateurs, les cordons, etc. ne font pas partie de ces contrats. Enfin, les interventions sur site sans avoir souscrit le contrat de Maintenance ne sont pas incluses dans ces prestations.

ARTICLE 9 : Accès au support

Le support est accessible du lundi au vendredi, de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h30, par téléphone au 04 51 26 09 02 ou par email à contact@olysta-it.fr. Le client doit fournir le numéro du contrat de services lorsqu'il signale un incident ou demande une intervention. Chaque demande donne lieu à la création d'un ticket d'incident numéroté pour le suivi et la résolution de l'incident.

ARTICLE 10 : Loi applicable - Tribunal compétent

Le présent contrat et le contrat client sont régis par la loi française. En cas de litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes, la compétence juridictionnelle exclusive est attribuée aux tribunaux du siège social du prestataire, même en cas de référé, de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

