

Article 1. - OBJET.

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de ventes de Castle IT, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles CASTLE IT s'engage à fournir le service d'assistance technique au Client.

Les présentes conditions particulières prévaudront sur les conditions générales si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

Article 2. - DESCRIPTION DU SERVICE**2.1 Outils et documentations fournis par Castle IT**

Castle IT met à la disposition du Client un ensemble d'outils et documentations accessibles sur les Sites Castle IT. Les coordonnées permettant de prendre contact avec le personnel de Castle IT. Castle IT met à la disposition du Client :

- Un ensemble de documentations et guides techniques permettant une meilleure compréhension et utilisation des services de Castle IT;
- Les coordonnées permettant de contacter l'Assistance technique de Castle IT;
- Un formulaire de déclaration d'Incident;
- Des outils de communication permettant de connaître l'état des installations de Castle IT;
- Des interfaces permettant de visualiser en temps réel l'état du réseau de Castle IT.

2.2 Procédure de déclaration d'Incident :

Pour déclarer un Incident, le Client doit remplir le formulaire spécifique disponible dans l'Interface de gestion et communiquer le maximum d'informations sur son problème pour permettre la bonne réalisation du Diagnostic.

Le Client sera également en mesure de retrouver les précédents tickets contenant ses échanges électroniques avec Castle IT.

A cette fin, le Client autorise expressément Castle IT et ses filiales, à se connecter à son Service et à effectuer toute opération nécessaire à l'élaboration du Diagnostic tant au niveau matériel que logiciel.

A ce titre, Castle IT se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que le Client utilise le Service en violation des conditions générales et particulières de Castle IT ou des lois et règlements en vigueur.

L'ensemble des échanges entre les parties et notamment les échanges électroniques et conversations téléphoniques feront foi de l'engagement du Client à l'intervention de Castle IT.

2.3 Prise en charge de l'Incident et élaboration du Diagnostic

Dans le cadre de cette procédure de déclaration d'Incident, Castle IT sera amenée à effectuer un Diagnostic de manière à rechercher l'origine et la cause du dysfonctionnement rencontré.

Si le diagnostic fait apparaître que l'Incident rencontré par le Client ne relève pas d'une responsabilité de Castle IT ou que son existence ne peut être confirmée, le temps passé par Castle IT dans la réalisation du Diagnostic pourra être facturé au Client.

2.4 Résolution du Dysfonctionnement

A l'issue du Diagnostic, Castle IT communiquera la cause du dysfonctionnement et orientera le Client vers les solutions techniques à apporter pour la résolution du problème rencontré.

Dans la mesure où le Dysfonctionnement ne relèverait pas de la responsabilité de Castle IT, Castle IT pourra faire parvenir au Client un devis correspondant au coût des opérations de résolution si le Client souhaite que Castle IT prenne en charge la résolution de son problème.

A ce titre Castle IT rappelle qu'elle n'est soumise qu'à une obligation de moyen

Article 3. - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE CASTLE IT

3.1 Castle IT se réserve le droit de refuser la prise en charge d'une demande du Client si son comportement ou la fréquence de ses demandes sont de nature à dérégler le fonctionnement normal du Service d'Assistance technique.

3.2 Castle IT est soumise à une obligation de moyen.

Article 4. - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

4.1 Le Client s'engage à ne pas recourir abusivement à l'Assistance technique.

Article 5. - ABONNEMENT AU SERVICE VIP**5.1 Description**

Le service permet au Client de bénéficier d'interlocuteurs uniques pour toutes ses demandes commerciales ou techniques. De même le client bénéficiera de la prise en charge prioritaire par Castle IT de ses déclarations d'incident, les diagnostics réalisés dans la recherche de ces dysfonctionnements ne seront pas facturés au Client.

5.2 Condition de souscription

La souscription s'effectue par le Client son Interface de gestion Nova links ou encore par courriel à commerce@castle-it.fr.

5.3 Obligation et Responsabilité complémentaires de Castle IT

Castle IT s'engage à attribuer au Client deux interlocuteurs privilégiés, ceux-ci seront chargés de lui apporter un suivi personnalisé pour toutes ses questions d'ordre technique ou commercial.

Castle IT se réserve le droit d'attribuer de nouveaux interlocuteurs au Client de manière à assurer la pérennité du Service.

En cas d'indisponibilité ou de congés de l'interlocuteur habituel du Client, Castle IT mettra tout en oeuvre pour mettre le Client en relation avec un nouvel interlocuteur pour le traitement de ses demandes.

5.4 Obligation et Responsabilité complémentaires du Client

Le Client s'interdit de contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès de Castle IT. De même, le Client s'interdit de mettre en relation ses interlocuteurs privilégiés avec ses propres clients ou tout tiers au contrat.

Castle IT se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait les dispositions qui précèdent.

5.5 Durée

Le service est souscrit pour l'ensemble des contrats souscrit chez Castle IT.

Le service est souscrit pour une durée indéterminée.