

Conditions Générales de Vente du service Assistance Premium Intra-Oral (IO)

1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions de fourniture d'un service d'Assistance Premium Intra-Oral (IO) avec prêt de matériel, délais de prise en charge de la demande et prise en main à distance.

2. Demande de prise en charge

La demande de prise en charge peut être commandée par téléphone ou par email. Elle doit être effectuée par le client dans un délai maximal de 24 heures ouvrées à compter de la survenance de l'incident. Le client s'engage à fournir une description détaillée du problème rencontré et toutes les informations nécessaires à la résolution de l'incident.

3. Délais de prise en charge

Le délai de prise en charge est de 4 heures ouvrées maximum à compter de la réception de la demande de prise en charge par le support technique. Ce délai peut être prolongé en cas de force majeure ou en raison de circonstances exceptionnelles.

4. Prêt de matériel

En cas d'incident nécessitant une intervention sur site, l'Assistance Premium Intra-Oral (IO) comprend la mise à disposition d'un matériel de remplacement. Le matériel de remplacement est fourni sous réserve de disponibilité et peut différer de celui initialement utilisé par le client. Le client est responsable du matériel qui lui est prêté et s'engage à le restituer en bon état à la fin de la prestation.

5. Prise en main à distance

L'Assistance Premium Intra-Oral (IO) inclut la possibilité pour le support technique de prendre en main à distance le matériel du client afin d'effectuer les opérations de dépannage nécessaires. Le client doit donner son accord préalable avant toute prise en main à distance de son matériel.

6. Tarifs et paiement

Le tarif de l'Assistance Premium Intra-Oral (IO) est défini au moment de la commande. Le paiement est exigible au début de la prestation, sauf accord préalable entre les parties.

7. Responsabilité

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure ou d'incident résultant d'une utilisation non conforme du matériel par le client. Le prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages directs ou indirects subis par le client du fait d'une intervention effectuée dans le cadre du Service.

8. Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations échangées avec le client dans le cadre de l'exécution du Service.

9. Modification des conditions générales de vente

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tous moments. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

10. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

11. Tacite reconduction

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an renouvelable. À l'expiration de cette durée, le contrat sera automatiquement reconduit pour une nouvelle période équivalente, sauf si l'une des parties notifie son intention de ne pas le reconduire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 jours avant la date d'expiration du contrat en cours. Le non-respect de ce délai de préavis entraînera automatiquement la tacite reconduction du contrat pour une nouvelle période équivalente.

12. Non cession du service

Le client ne peut céder ou transférer le présent contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit du prestataire.

13. Résiliation anticipée

Le prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat de manière anticipée, sans préjudice de tous dommages et intérêts, en cas de manquement grave du client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement des factures dans les délais impartis ou de non-respect des conditions d'utilisation du matériel prêté. Le prestataire se réserve également le droit de résilier le contrat de manière anticipée en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles qui empêchent la fourniture du Service.

14. Résiliation par le client

Le client peut résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 30 jours avant la date d'effet de reconduction. En cas de résiliation anticipée, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes déjà versées, sauf en cas de manquement grave du prestataire à ses obligations contractuelles, auquel cas le client pourra demander le remboursement des sommes déjà payées au prorata des prestations non effectuées. Le prestataire se réserve le droit de facturer au client tous les frais engagés pour la mise à disposition du matériel prêté, ainsi que les coûts de retour de ce matériel.