

Grille tarifaire

Maintenance et dépannage informatique – Conditions de facturation

Tous les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). La présente grille s'applique à toute intervention réalisée hors contrat de maintenance ou au-delà du périmètre d'un contrat existant.

1. Tarifs d'intervention

Prestation	Tarif HT	Unité / tranche de facturation
Dépannage informatique à distance	70,00 €	Par heure – facturation par tranche de 30 minutes. Toute demi-heure entamée est due.
Dépannage informatique sur site	70,00 €	Par heure – facturation par tranche de 1 heure. Toute heure entamée est due.
Intervention technicien N2 – heures ouvrées	110,00 €	Par heure – tranche de facturation selon le mode d'intervention (30 min à distance, 1 h sur site).
Intervention technicien N2 – hors heures ouvrées	160,00 €	Par heure – tranche de facturation selon le mode d'intervention (30 min à distance, 1 h sur site).
Frais de déplacement – heures ouvrées	55,00 €	Forfait par déplacement
Frais de déplacement – hors heures ouvrées	95,00 €	Forfait par déplacement
Déplacement technicien Fibre – client non disponible	180,00 €	Forfait par déplacement infructueux

Heures ouvrées : du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, hors jours fériés. Toute intervention débutant ou se poursuivant en dehors de ces plages, le samedi, le dimanche ou un jour férié, est considérée comme hors heures ouvrées.

2. Modalités de calcul

Dépannage à distance

Le temps est décompté à partir de l'établissement de la prise en main à distance ou du début de l'appel de support, jusqu'à la clôture de l'intervention. Il est arrondi à la demi-heure supérieure.

Durée réelle	Durée facturée	Montant HT
10 min	30 min	35,00 €
35 min	1 h	70,00 €
1 h 05	1 h 30	105,00 €

Dépannage sur site

Le temps est décompté de l'arrivée du technicien sur site jusqu'à son départ. Il est arrondi à l'heure supérieure. Les frais de déplacement s'ajoutent au temps d'intervention.

Durée réelle	Durée facturée	Montant HT (heures ouvrées, déplacement inclus)
20 min	1 h	70,00 € + 55,00 € = 125,00 €
1 h 10	2 h	140,00 € + 55,00 € = 195,00 €

Déplacement technicien Fibre – client non disponible

Lorsqu'un technicien (Proxidesk ou opérateur mandaté) se déplace pour un raccordement, une installation ou un dépannage de fibre optique et que l'intervention ne peut avoir lieu du fait du client (absence, accès aux locaux ou aux parties communes impossible, interlocuteur non habilité, prérequis non réalisés), un forfait de **180,00 € HT** est facturé. Tout report ou annulation doit être signalé au moins 48 heures ouvrées avant le rendez-vous.

3. Tarifs d'expédition et de mise en service

Services d'expédition au départ de Strasbourg (France), selon la zone de destination.

Réf. service	Type de service	Prix HT
LIVFMS Z1	Livraison** + mise en service*	80 € HT, puis 70 € HT/heure
LIV Z2	Livraison uniquement**	70 € HT
FMS Z2	Mise en service	100 € HT/heure
LIV Z3	Livraison uniquement**	80 € HT
FMS Z3	Mise en service	100 € HT/heure
LIVFMS Z4	Livraison** + mise en service*	100 € HT, puis 70 € HT/heure
LIV Z5	Livraison uniquement**	80 € HT
FMS Z5	Mise en service	100 € HT, puis 70 € HT/heure

* Mise en service incluse : 1 heure. ** Dans la limite de 35 kg en poids volumique par expédition.

Zones de destination

Zone	Régions
Z1	Grand Est, Bourgogne-Franche-Comté
Z2	Hauts-de-France, Normandie, Île-de-France, Centre-Val de Loire
Z3	Bretagne, Pays de la Loire
Z4	Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur
Z5	Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Corse

Source : proxidesk.fr/tarifs-dexpeditions. Le rattachement définitif d'une adresse à une zone est confirmé sur devis.

4. Procès-verbal d'intervention

Chaque intervention donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal (PV) d'intervention mentionnant notamment la date, les heures de début et de fin, la nature des opérations réalisées, le matériel fourni et le nom du technicien.

- **Le PV d'intervention fait foi pour la facturation.** Les durées et prestations qui y figurent constituent la base du calcul de la facture.
- **Intervention sur site :** le PV est signé par le technicien et par le client ou son représentant présent. À défaut de signature ou de réserve écrite formulée sur le PV au moment de l'intervention, celui-ci est réputé accepté.
- **Intervention à distance :** le PV ne pouvant être signé par le client, **seule la signature du technicien est requise**. Il est transmis au client par voie électronique et fait foi au même titre qu'un PV contresigné.
- Toute contestation doit être adressée par écrit dans un délai de 8 jours suivant la réception du PV ou de la facture. Passé ce délai, le PV et la facture sont réputés acceptés sans réserve.

5. Enregistrement des prises en main à distance et des appels

Afin d'assurer la traçabilité des interventions, la preuve des opérations réalisées, la sécurité des systèmes et l'amélioration de la qualité de service, **les sessions de prise en main à distance sont enregistrées (vidéo) et les appels audio au support sont enregistrés**. Le client en est informé préalablement à chaque intervention.

Base légale, finalités et conservation

- Traitement fondé sur l'intérêt légitime de Proxidesk (preuve de l'exécution des prestations, sécurité, qualité), conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.
- Durée de conservation : 6 mois à compter de l'intervention, prolongée le cas échéant jusqu'au terme d'un litige en cours. Les enregistrements sont stockés de façon sécurisée et accessibles aux seules personnes habilitées

de Proxidesk.

- Le client s'engage à informer ses propres salariés ou utilisateurs susceptibles d'être enregistrés lors d'une intervention.

Clause de renonciation et d'annulation

- **Renonciation préalable** : le client peut s'opposer à l'enregistrement, à tout moment, avant ou au début d'une session ou d'un appel, par simple déclaration orale au technicien ou par écrit (e-mail). La session se déroule alors sans enregistrement ; l'opposition est mentionnée sur le PV d'intervention.
- **Renonciation permanente** : le client peut demander par écrit que l'ensemble de ses futures interventions ne fasse l'objet d'aucun enregistrement. Cette demande prend effet dès sa réception et reste valable jusqu'à révocation écrite.
- **Annulation / effacement** : le client peut demander par écrit la suppression d'un ou plusieurs enregistrements existants. Proxidesk procède à l'effacement dans un délai maximum d'un mois, sauf nécessité de conservation liée à un litige en cours ou à une obligation légale, dont le client est alors informé.
- **Conséquences** : en l'absence d'enregistrement, ou après son effacement, **seul le PV d'intervention fait foi** quant à la nature et à la durée des opérations réalisées. Le client renonce à se prévaloir de l'absence d'enregistrement pour contester les prestations mentionnées au PV. Le refus d'enregistrement n'entraîne aucune modification tarifaire.
- Le client dispose également des droits d'accès, de rectification, de limitation et de réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr). Les demandes sont à adresser à Proxidesk via proxidesk.fr/contact.

6. Clauses de responsabilité

- **Obligation de moyens.** Proxidesk est tenue à une obligation de moyens. Elle met en œuvre les compétences et les diligences d'un professionnel de l'informatique, sans garantir la résolution de toute panne ni un résultat déterminé. Le temps passé reste dû, y compris lorsque le dysfonctionnement ne peut être résolu.
- **Sauvegardes et données.** Le client demeure seul responsable de ses données et de leur sauvegarde. Il lui appartient de disposer, avant toute intervention, d'une sauvegarde complète, récente et vérifiée. Proxidesk ne saurait être tenue responsable d'une perte, altération ou indisponibilité de données survenue à l'occasion d'une intervention, sauf faute lourde prouvée.
- **Accès, identifiants et autorisations.** Le client garantit disposer des droits nécessaires sur les équipements, comptes et logiciels objets de l'intervention et fournit les accès requis. Il s'engage à modifier les mots de passe communiqués à l'issue de l'intervention s'il le juge nécessaire.
- **Licences et logiciels tiers.** Le client garantit la régularité des licences des logiciels installés sur ses équipements. Proxidesk n'est pas responsable des défauts, mises à jour, incompatibilités ou interruptions imputables aux éditeurs, constructeurs, hébergeurs ou opérateurs tiers.
- **Matériel.** Le matériel non fourni par Proxidesk est réputé en bon état de fonctionnement et conforme. Proxidesk ne peut être tenue responsable d'une panne matérielle préexistante ou révélée lors de l'intervention, ni de l'usure normale des équipements.
- **Interventions non préconisées.** Toute opération réalisée à la demande expresse du client contre l'avis du technicien (mentionné sur le PV) est effectuée sous l'entière responsabilité du client.
- **Exclusion des dommages indirects.** Proxidesk ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou immatériels, tels que perte d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle, de données ou atteinte à l'image.
- **Plafond de responsabilité.** En tout état de cause, et sauf faute lourde ou dolosive, la responsabilité de Proxidesk, toutes causes confondues, est limitée au montant HT facturé au titre de l'intervention à l'origine du dommage.
- **Force majeure.** Proxidesk ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, ni de défaillances des réseaux de télécommunication ou d'énergie.
- **Sécurité et locaux.** Le client assure un accès sécurisé aux locaux et aux équipements, et informe le technicien des consignes de sécurité applicables sur site.

7. Conditions de paiement

- Factures payables à réception, par virement ou prélèvement, sauf conditions particulières convenues par écrit.
- Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (art. L.441-10 du Code de commerce) pour les clients professionnels.
- Proxidesk se réserve le droit de suspendre toute nouvelle intervention en cas d'impayé.
- Les tarifs peuvent être révisés à tout moment ; la grille applicable est celle en vigueur à la date de l'intervention.