

1. OBJET

Le présent document définit l'engagement sur la qualité de Service de DITEX ainsi que la planification et les principes opérationnels gouvernant l'option d'achat de Kit GPS Sans Abonnement. Ci-dessous, le propriétaire de l'Automobile bénéficiant de ces Services ainsi que ses préposés (chauffeurs, gestionnaires, etc.) sont nommés LE CLIENT.

2. OBLIGATIONS DE DITEX

DITEX a l'obligation de fournir au CLIENT un système (hardware et software) de GPS Tracking apte à lui délivrer les services définis dans la fiche d'achat (au recto) avec une disponibilité de 24H/7J.

L'indisponibilité du Service n'inclut pas le service de maintenance par DITEX, les cas de force majeure, l'indisponibilité ou la discontinuité du réseau de télécommunication utilisé par le Kit GPS, l'indisponibilité due au CLIENT ou aux équipements auto utilisés par le CLIENT.

Le CLIENT est en charge du Tracking/géolocalisation, de l'utilisation et de l'entretien de son Kit GPS. Cependant, en cas de difficulté il peut à tout moment requérir de l'aide par deux voies :

- Se référer aux instructions d'utilisation données par DITEX lors de la mise en service ou au manuel d'utilisation présent sur la plateforme de Tracking en ligne.
- Appeler notre Contact Center au (+237)650 69 25 83/ 656 15 77 19 ou en faisant un email à ditex@live.fr

Dès la réception de la requête, le Contact Center sera en charge de faire remonter l'information en interne afin que les informations dont LE CLIENT a besoin lui soient fournies.

Le temps de réponse variera en fonction de la nature de l'information demandée. Lors de la réception de la demande du CLIENT, le Contact Center l'informera du temps estimatif pour obtenir l'information spécifiée. Le temps estimatif maximum garanti est de 24 heures ouvrables à partir de la réception de la requête du CLIENT par le Contact Center.

Sauf stipulation contraire sur la fiche d'achat, les Kits GPS vendus sont garantis 12 mois. Cette garantie ne couvre que les vices de fabrication éventuels, dûment établis lors du diagnostic des pannes. Lorsque la panne sera liée à un vice d'utilisation ou des causes autres que le vice de fabrication, la garantie ne s'appliquera pas.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

(i) Le CLIENT doit communiquer à DITEX au moins 01 Numéro de Téléphone de Liaison du même opérateur que celui utilisé par le Kit GPS. Ce numéro permettra la communication entre Le CLIENT et son kit GPS d'une part et entre Le CLIENT et DITEX d'autre part. L'incapacité pour DITEX de joindre LE CLIENT suspend les obligations du présent SLA.

(ii) Le CLIENT doit communiquer à DITEX au moins 01 numéro d'urgence autre que le sien, par lequel DITEX peut le joindre dans la mesure où il est injoinable par ses numéros habituels.

(iii) Le CLIENT à la charge de s'assurer/vérifier régulièrement le bon fonctionnement du Kit GPS, à travers des appels et/ou SMS envoyés au numéro de la SIM du kit GPS avec retour satisfaisant. En cas de constat d'un dysfonctionnement ou de doute sur le bon fonctionnement de son Kit GPS, il doit aussitôt contacter DITEX pour l'en informer. DITEX prendra alors toutes les mesures pour rétablir le service en collaboration avec LE CLIENT.

(iv) Le CLIENT s'engage à informer DITEX en cas de vol de son Automobile aussitôt qu'il le pourra, en appelant le Contact Center.

(v) Le CLIENT est le seul garant de la bonne utilisation et de la protection de son kit GPS. A cet effet, il doit le protéger contre les risques de dégâts par les eaux, les chocs électriques, des altérations, etc.

(vi) Le CLIENT est tenu à la discrétion concernant l'existence d'un Kit GPS sur son automobile, le lieu d'installation, le numéro de la carte SIM utilisée par le Kit, ainsi que les codes de commande du Kit GPS qui lui ont été communiqués par DITEX. Ces informations étant à mesure de compromettre le système de sécurité mis en place, DITEX décline sa responsabilité en cas de négligence de la part du CLIENT, entraînant la compromission du système.

(vii) Le CLIENT s'engage à déclarer à DITEX au moment de l'achat du Kit GPS, la ville récurrente où l'automobile fonctionne, et à lui notifier en cas de changement de ville. Le coût du SAV pouvant être influencé par le changement de ville, les deux parties s'accorderont suivant le cas pour garantir la délivrance du même niveau de Qualité de Service dans la nouvelle ville.

(viii) Le CLIENT s'engage à coopérer avec DITEX à chaque fois qu'il sera sollicité pour les besoins de maintenance du kit GPS. La non coopération du CLIENT pour la résolution des problèmes liés au fonctionnement de son Kit GPS entraîne suspension des obligations de DITEX.

(ix) Dans le cas où Le CLIENT a obtenu le Kit GPS à crédit, il s'engage à payer les sommes dues à dates convenues. Une fois les dates de règlements passés et les relances restées infructueuses au-delà de 15 jours, Le CLIENT reconnaît à DITEX le droit d'immobiliser son automobile afin de retirer le Kit GPS sans remboursement des frais avancés initialement par Le CLIENT.

4. ACCES A L'AUTOMOBILE

Au début et pendant la durée de vie du CONTRAT, LE CLIENT doit permettre à DITEX, ses employés, agents ou sous-traitants d'accéder à son Automobile afin de leur permettre de procéder aux travaux d'installation ou de maintenance nécessaires à la fourniture des Services objet du CONTRAT. Sauf en cas de travaux de maintenance urgents, DITEX informera LE CLIENT minimum 24 H avant la date prévue pour l'accès à l'Automobile.

Dans le cas où ni DITEX, ni ses employés, ni ses agents ou ni ses sous-traitants ne peuvent accéder à l'Automobile du CLIENT, les engagements prévus dans ce SLA seront suspendus.

DITEX, ses employés, agents ou sous-traitants devront se conformer aux règles de QHSE sur l'Automobile du CLIENT lors de l'exécution des travaux. DITEX garantit LE CLIENT contre les dommages causés par ses employés, agents ou sous-traitants, en cas de grosse négligence dûment établie de la part de ces derniers. En cas de dommages, le montant de l'indemnisation sera au minimum le coût réel des réparations et au maximum celui fixé par la Police d'Assurance RCCE souscrite par DITEX en la matière.

5. PROCESSUS D'INTERVENTION EN CAS DE VOL DE L'AUTOMOBILE

a. Initialisation de l'intervention

L'incident est signalé par un appel téléphonique du CLIENT. Les informations suivantes doivent être communiquées au Contact Center par téléphone:

- Numéro d'immatriculation de l'Automobile ou le Nom du client porté sur la Fiche de Souscription le cas échéant
- Dernier lieu où l'Automobile se trouvait
- Heure du constat de la disparition

b. Collaboration avec le client

DITEX informera régulièrement le CLIENT par téléphone sur l'état d'avancement de la situation en communiquant des informations telles que:

- La localisation exacte du Kit GPS installé dans l'Automobile
- Si le Kit GPS est encore branché à l'Automobile ou pas
- Si l'Automobile est en déplacement ou en arrêt
- La direction vers laquelle se dirige l'Automobile
- La nécessité de l'intervention des forces de l'ordre. Dans ce cas, en collaboration avec LE CLIENT, les forces de l'ordre territorialement compétentes seront impliquées dans la procédure de localisation et de récupération de l'Automobile.

La responsabilité de DITEX se limite à la localisation du Kit GPS installé sur l'automobile. Au cas où ce Kit GPS a été retiré de l'automobile, que la carte SIM du kit GPS avait été suspendue par l'opérateur de télécommunication (pour cause d'identification, de date de validité, etc.), que LE CLIENT avait omis de recharger son Kit GPS (avec des forfaits SMS ou Data), cela suspend les engagements objets du présent SLA.

Dans le cas d'une extraction du kit GPS lors du vol, DITEX pourra fournir la reconstitution des événements intervenus avant l'extraction du Kit GPS de l'automobile.

L'assistance à la localisation et récupération de l'automobile en cas de vol est gratuite si elle se fait à distance. Cependant, si à la demande du CLIENT, DITEX doit déployer des collaborateurs sur le terrain pour l'assister, des frais lui seront appliqués. Le montant des frais d'assistance qui varie en fonction des circonstances, lui sera communiqué lors de la prise en charge de l'incident par le Contact Center.

6. TRAVAUX

a. Travaux d'installation

Les travaux d'installation du Kit GPS sur l'automobile du CLIENT s'effectuent 24 Heures au plus tôt après le paiement.

A partir de la date d'installation, Le CLIENT dispose d'un délai d'assistance/formation à la prise en main de 30 jours durant lesquels tous travaux de maintenance nécessaires sur les installations initiaux sont gratuits.

b. Travaux de maintenance demandée par le CLIENT

Certains problèmes peuvent être résolus à distance sans nécessiter une intervention sur l'Automobile : ces travaux de maintenance seront gratuits.

Pour les travaux de maintenance nécessitant une intervention sur l'Automobile, des procédures spécifiques et prix seront convenus avec LE CLIENT lors de la prise en charge de l'incident par le Contact Center.

c. Travaux de maintenance initiés par DITEX

DITEX est tenu de prévenir LE CLIENT de tous travaux qui pourraient affecter la disponibilité du Service au moins 01 jour calendaire en avance. La date, l'heure du début des travaux et la durée estimée seront transmises au CLIENT. Il recevra par téléphone une notification le prévenant du début des travaux ainsi que de la fin des travaux. Tout retard lui sera également notifié.

En cas de travaux urgents de maintenance, DITEX devra le notifier au CLIENT le plus tôt possible. DITEX mettra alors tout en œuvre pour minimiser l'impact de ces travaux sur le Service rendu au CLIENT. En tout état de cause, DITEX devra tenir le client informé tout au long du processus de réparation.

7. DISPOSITIONS DIVERSES

Toute augmentation du niveau ou des caractéristiques du Service à la demande du CLIENT, ayant un impact sur le coût de production du Service, devra être payée par LE CLIENT.

DITEX se réserve le droit de modifier le présent SLA sans préavis. Cependant, la nouvelle version sera rendue disponible aux bureaux de DITEX et sur son site web www.gpspourtous.com.

En cas de litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, les parties donnent la prééminence à l'arrangement à l'amiable. En cas d'échec de l'arrangement à l'amiable, la compétence revient aux tribunaux de Douala.