



CONDITIONS PARTICULIÈRES SERVICE SUPPORT VIP

Version en date du 15/02/2011

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services de OVH, et notamment les dispositions de l'article 5 de ces mêmes conditions contractuelles ont pour objet de définir les conditions techniques et financières relatives au service Support VIP.

Description du Service

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 OVH de ses déclarations d'incident, les diagnostics réalisés dans la recherche de ces dysfonctionnements ne seront pas facturés au Client.

Activation du Service

A compter de la validation de la commande du Client, OVH prendra contact avec le Client afin de lui communiquer les coordonnées de ses interlocuteurs privilégiés.

Obligations et Responsabilité d'OVH

OVH s'engage à traiter toutes les déclarations formulées par le Client prioritairement comparativement aux demandes formulées par les clients n'ayant pas souscrit le service Support VIP. Le délai de traitement de la demande pourra varier en fonction.

OVH 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. OVH 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, OVH mettra tout en œuvre pour mettre le Client en relation avec un nouvel interlocuteur pour le traitement de ses demandes.

Obligations et Responsabilité du Client

Le Client s'interdit de contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès d'OVH. De même, le Client s'interdit de mettre en relation ses interlocuteurs privilégiés avec ses propres clients ou tout tiers au contrat. OVH se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait les dispositions qui précèdent.

Durée :

Le contrat est conclu pour une durée déterminée de 12 mois à compter de la validation du paiement.

Facturation :

Les diagnostics effectués par OVH dans le cadre des déclarations d'incident sont pris en charge financièrement par OVH. Les devis et la réalisation des prestations décrites sur les devis demeurent à la charge du Client et font l'objet d'une facturation distincte.