

Conditions Particulières – Tarifs - SAV & RMA (Retour Matériel)

Article – Révision tarifaire annuelle liée à l'inflation

Clause de révision des prix

HIGH-COM se réserve le droit de réviser annuellement les tarifs des services souscrits par le Client, en fonction de l'évolution de l'indice de référence des prix à la consommation publié par l'INSEE (hors tabac), ou de tout autre indice équivalent reflétant l'inflation dans le secteur des services numériques et télécoms. L'ajustement sera plafonné à 5 % par année civile, sauf accord spécifique contraire.

La présente clause constitue une disposition contractuelle expresse et acceptée par le Client du seul fait de la signature du Bon de Commande ou de l'acceptation de l'offre, sans obligation pour HIGH-COM d'adresser une notification préalable.

Le nouveau tarif prendra effet automatiquement à la date d'anniversaire du contrat ou à la date fixée dans le cadre d'une révision annuelle globale des prix décidés par HIGH-COM.

Le matériel télécom (routeurs, Wi-Fi) fourni par HIGH-COM est garanti un an. Les interventions SAV sont facturées selon notre grille tarifaire disponible ici : [Conditions générales de vente](#).

Nos tarifs* SAV incluent : Coût de l'équipement, configuration, restauration des sauvegardes, transport, et assistance à distance pour le raccordement. Les déplacements sur site sont facturés 250€ HT pour un déplacement partout en France Métropolitaine et Dom (durée intervention 2h00 sur site).

Si le matériel a été acquis via un partenaire financier (Leasecom, BNP Lease, Locam, etc.), l'assurance peut être sollicitée pour une prise en charge.

FAMILLE	MODELE DE L'EQUIPEMENT	*TARIF DU SAV
TELEPHONIE IP	Yealink T73W	204,00€
TELEPHONIE IP	Yealink T74W	274,00 €
TELEPHONIE IP	Yealink T85W	294,00 €
TELEPHONIE IP	Yealink T87W	394,00 €
TELEPHONIE IP	Yealink T88W PRO	572,00€
ALIMENTATION	ALIMENTATION YEALINK	15,00 €
ACCESSOIRES	Module d'extension EXP50 LCD 20 touches pour Yealink	190,00 €
ACCESSOIRES	Module Bluetooth BT40	50,00 €
ACCESSOIRES	Dongle DD10K	34,00 €
BORNES	Borne Yealink W70B	120,00 €
BORNES	Borne Yealink W90DM	464,00 €
BORNES	Borne Yealink W90B	464,00 €
BORNES	Répéteur Yealink RT30	150,00 €
GAMME DECT	Yealink W73P (W73H+Borne W70B)	198,00 €
GAMME DECT	Yealink W73H	130,00 €
GAMME DECT	Yealink W59R	236,00 €
GAMME DECT	Yealink W78H	190,00 €

ROUTEUR / FIREWALL	ER-605	200,00 €
ROUTEUR / FIREWALL	ER-706-W-4G	450,00 €
ROUTEUR 4G	ROUTEUR 4G	200,00 €
BORNES WIFI	Borne WIFI EAP-Interieure	200,00 €
BORNES WIFI	Borne WIFI -EAP-Exterieur	300,00 €
Switch	5 ports POE	100,00 €
Switch	8 ports POE	200,00 €
Switch	16 ports POE	240,00 €
Switch	24 ports POE	590,00 €
Switch	48 ports POE	740,00 €
CASQUE Yealink	Yealink WH64 (Mono) avec socle	200,00 €
CASQUE Yealink	Yealink WH64 (Duo) avec socle	230,00 €
CASQUE Yealink	Yealink WH64 (Mono) sans socle	180,00 €
CASQUE Yealink	Yealink WH64 (Duo) sans socle	200,00 €
RMA (Retour Matériel)	Routeur Internet FIBRE non restituée	300,00 €
RMA (Retour Matériel)	Fin de contrat location interne High-Com	1000,00 €
RMA (Retour Matériel)	Non restitution Routeur 4G de prêt	200,00 €
Recharge STARLINK	Recharge 50Go (one shot) sur le mois en cours	34,00€
Upgrade Abo STARLINK	500Go (tarif mensuel HT)	160,00€
Upgrade Abo STARLINK	1To (tarif mensuel HT)	260,00€
Upgrade Abo STARLINK	2To (tarif mensuel HT)	460,00€
Intervention à tort	Déplacement d'un technicien sans pouvoir accéder aux locaux, absence, locaux fermés, incident résolu non signalé, ou cause relevant du périmètre Client après diagnostic sur site (voir Article ci-dessous)	250,00€
Intervention à distance à tort	Ticket traité à distance dont la cause relève du périmètre Client après diagnostic (voir Article ci-dessous). Forfait incluant 30 minutes, puis 25,00€ HT par tranche de 15 minutes entamée	90,00€
Prestation hors périmètre contractuel	Demande de support à distance portant sur un équipement, logiciel ou service non couvert par un contrat d'assistance et maintenance HIGH-COM actif (voir Article ci-dessous). Forfait incluant 30 minutes, puis 25,00€ HT par tranche de 15 minutes entamée	90,00€
Migration DATA	Migration DATA, déplacement technicien sur site	300,00€
Expédition & Bon de retour	Expédition & bon de retour Chronopost petit équipement jusqu'à 1Kg	39,00€

Article – Intervention à tort

1. Définition

Est qualifiée d'« intervention à tort » toute intervention d'un technicien HIGH-COM, sur site ou à distance, déclenchée à la demande du Client et dont l'intervention s'avère sans objet ou imputable au Client, dans l'un des cas suivants :

a) Inaccessibilité des locaux : le technicien ne peut accéder au site d'intervention en raison de l'absence du Client, de la fermeture des locaux, ou de toute impossibilité d'accès non signalée préalablement à HIGH-COM ;

b) Résolution spontanée non signalée : le problème ayant motivé l'intervention a disparu entre la déclaration d'incident et l'arrivée du technicien, sans que le Client n'en ait informé HIGH-COM avant le déplacement ;

c) Cause relevant du périmètre Client (sur site) : après diagnostic sur site, le dysfonctionnement est imputable à un élément relevant exclusivement du périmètre du Client, tel que : infrastructure non fournie ou non maintenue par HIGH-COM, mauvaise manipulation, équipement tiers, câblage interne, matériel hors tension, erreur de paramétrage ;

d) Cause relevant du périmètre Client (à distance) : après diagnostic à distance, le dysfonctionnement est imputable à un élément relevant exclusivement du périmètre du Client au sens du c) ci-dessus, ou à un lien opérateur ou service non fourni par HIGH-COM. Le temps de diagnostic et de résolution est alors facturé selon la grille ci-dessus.

2. Prérequis

Toute demande d'intervention doit faire l'objet d'une ouverture de ticket préalable auprès du support HIGH-COM (ticket@high-com.fr ou 04 20 88 00 12). HIGH-COM se réserve le droit de refuser tout déplacement non précédé d'une phase de diagnostic à distance. Le Client est informé lors de l'ouverture du ticket que l'intervention est facturable si la cause s'avère hors périmètre HIGH-COM. La qualification « à tort » et la cause constatée sont consignées dans le ticket.

3. Facturation

Toute intervention sur site qualifiée « à tort » au sens du présent article est facturée au Client au forfait de 250 € HT par déplacement, quelle qu'en soit la durée. Ce forfait est dû dès le déclenchement du déplacement, indépendamment de toute prestation complémentaire facturée au titre de l'intervention elle-même.

Toute intervention à distance qualifiée « à tort » est facturée au forfait de 90 € HT incluant 30 minutes de diagnostic et de résolution, puis 25 € HT par tranche de 15 minutes entamée. La première intervention à distance à tort par année civile et par site est offerte et notifiée au Client ; les suivantes sont facturées.

4. Contestation

Le Client dispose d'un délai de 8 jours calendaires à compter de la réception de la facture pour contester par écrit la qualification « à tort » auprès de HIGH-COM à l'adresse facturation@high-com.fr. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée sans réserve.

Article – Prestations hors périmètre contractuel

1. Périmètre couvert

Le support et la maintenance HIGH-COM couvrent exclusivement les équipements, logiciels et services faisant l'objet d'un produit d'assistance et maintenance actif au contrat du Client (à titre d'exemple : Trunk SIP, 3CX, Yeastar, Box Pro, Starlink, postes informatiques sous contrat AMI, serveur, Wi-Fi, firewall, licences Microsoft 365, boîtes mail). Le périmètre couvert est celui figurant sur le Bon de Commande ou le contrat en vigueur.

2. Prestations hors périmètre

Est qualifiée de « prestation hors périmètre contractuel » toute demande de support portant sur : a) un équipement, logiciel ou service non fourni par HIGH-COM ou ne faisant pas l'objet d'un contrat

d'assistance et maintenance actif (notamment tout poste informatique, périphérique ou logiciel bureautique non couvert par un contrat AMI) ; b) un produit dont la période d'assistance offerte est arrivée à échéance sans souscription de l'abonnement de maintenance correspondant ; c) une demande d'évolution, de paramétrage nouveau, de formation ou de conseil ne relevant pas du maintien en condition opérationnelle des services souscrits.

3. Facturation

Les prestations hors périmètre contractuel sont traitées à distance, à la demande, et facturées au forfait de 90 € HT incluant 30 minutes, puis 25 € HT par tranche de 15 minutes entamée. Toute intervention sur site est facturée en sus selon la grille ci-dessus. Le Client est informé du caractère facturable de la prestation lors de l'ouverture du ticket et peut y renoncer avant le début de l'intervention. HIGH-COM proposera au Client, le cas échéant, le contrat d'assistance et maintenance adapté à son besoin.