

Conditions Générales de Vente

ASSISTANCE ET MISES A JOUR LOGICIELLES

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente visent à préciser les droits et obligations du Client à l'égard des produits et options vendus. Toute souscription par le Client d'une assistance et mises à jour logicielles confirme l'acceptation des présentes conditions.

Les présentes conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. La dernière mise à jour des conditions générales de vente est disponible sur notre site internet : www.strateginfo.com.

A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation auxquelles est soumis le Client depuis l'acquisition de ses licences de Logiciel restent applicables dans le cadre des présentes.

ARTICLE 2 : MODALITE DE L'ASSISTANCE ET DES MISES A JOUR

Le présent contrat ne pourra être cédé totalement ou partiellement par l'un ou l'autre des parties sans l'autorisation expresse de l'autre.

Le Client indiquera la ou les personnes désignées interlocuteur(s) privilégié(s) avec l'assistance Strateginfo. Ces personnes devront obligatoirement avoir été formées préalablement et posséder ainsi les compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels concernés.

L'assistance consiste à répondre dans les meilleurs délais aux questions liées à l'utilisation du ou des logiciels et de résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés.

L'assistance ne concerne ni de la formation ni du paramétrage de nouvelles fonctionnalités. Pour ce faire, Strateginfo transmet au Client un devis impliquant l'acceptation du Client.

Dans cette prestation, Strateginfo propose des mises à jour fonctionnelles des logiciels. La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par l'éditeur au regard des évolutions légales et technologiques. Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnement, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure.

Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par l'éditeur qui doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur.

La mise à jour d'un Logiciel s'accompagne d'une mise à jour du manuel électronique.

ARTICLE 3 : CONTENU DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET DE MISES A JOUR

- ✚ Accès illimité à l'assistance téléphonique ou par mail chez STRATEGINFO avec prise de contrôle à distance. L'accès à ce service est assuré du Lundi au Vendredi inclus de 9h à 12h et de 14h à 18 h, exception faite des jours fériés. Strateginfo se réserve le droit de modifier ses horaires en prévenant au préalable le Client.

- ✚ Prise en charge d'un dysfonctionnement logiciel de base, délai non défini qui sera fonction du problème à traiter
- ✚ Fourniture des mises à jour fonctionnelles des logiciels mentionnées dans l'article 2,
- ✚ Installation à distance des mises à jour mentionnées dans l'article 2.

Les éventuels frais de déplacement, de repas et d'hébergement ne sont pas compris dans la prestation dans le cadre d'une assistance sur site. Un devis sera soumis à l'acceptation préalable du Client.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS SUR DEMANDE NON COMPRISES

Toute prestation non précisée dans l'article 3 fera l'objet d'une facturation et d'un paiement convenus au cas par cas entre le Client et Strateginfo.

Pour les problèmes d'exploitation relatifs à d'autres programmes ne se rapportant pas à ceux liés par l'assistance et la mise à jour, les interventions de Strateginfo sont facturables suivant les tarifs horaires applicables pour une intervention sur site.

Il en va de même si une des obligations de l'Utilisateur citées à l'article 5 n'est pas respectée, l'intervention de Strateginfo ne sera pas couverte par l'Assistance et sera facturée dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Les interventions de Strateginfo ne sont pas couvertes par l'Assistance si elles sont la conséquence de l'utilisation par le Client de fournitures, matériels ou annexes ou de logiciels autres que ceux fournis ou agréés par le prestataire.

Dans le cas où le Client demande une intervention en dehors des plages horaires citées à l'article 3, cette intervention peut faire l'objet d'un devis soumis à l'acceptation du Client.

Toute création et/ou modification de modèles de documents ou paramétrages spécifiques non définis avant le départ de l'assistance ne sont pas inclus dans cette prestation et feront l'objet d'un devis séparé soumis à l'acceptation du Client.

La formation n'est pas incluse dans le présent contrat

La sauvegarde des données reste la responsabilité du Client.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITES ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à laisser Strateginfo accéder librement et sans danger au Logiciel, ainsi qu'à mettre éventuellement à sa disposition toute la documentation technique dont il dispose.

Le Client est responsable de ses données, de son contrôle et des demandes émises par les personnes habilitées dans le cadre des prestations d'assistance.

Le Client s'engage à effectuer quotidiennement des copies de sauvegarde et à faire utiliser le logiciel par du personnel ayant été préalablement formé.

Le Client doit être propriétaire de ses licences en cours de validité et respecter les conditions générales d'utilisation des logiciels requises par les éditeurs, dont le Client reconnaît en avoir pris connaissance à son installation.

Le Client reconnaît avoir évalué de manière précise ses propres besoins et s'être assuré que le Logiciel et les Services Associés sont en adéquation avec ses besoins spécifiques. En conséquence, le Client est seul responsable de la détermination de l'adéquation du Logiciel et des Services Associés à ses besoins.

4 rue René MARTRENCAR – 33150 CENON

Tél. 05 56 06 50 13 – Fax : 05 24 84 52 62 – pro@strateginfo.com – www.strateginfo.com
SARL au capital de 10000 € - Siret : 52390326800028 – NAF : 6209Z

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS DE STRATEGINFO

Strateginfo ne sera pas responsable ou réputé en défaut pour toute interruption dans la prestation de ses services, résultant directement ou indirectement de cas de force majeure, ou de cas fortuits, de fait de guerre, d'accidents, d'incidents, d'émeutes, de grèves ou de conflits sociaux, d'actes du Client.

Strateginfo ne peut être tenu responsable d'une interruption des services internet et de télécommunication rendant de fait indisponible l'accès à l'assistance.

Strateginfo dégage toute responsabilité en cas d'absence de sauvegarde ou de sauvegarde partielle.

Strateginfo ne pourra pas être tenu responsable de manque à gagner ou des dégâts occasionnés par le non fonctionnement du matériel et/ou logiciel dans le cas où l'installation et/ou le matériel réseau (câble réseau, serveur, postes de travail, ...) ne répondaient pas aux prérequis pour le fonctionnement du moteur de la base de données SQL en réseau de la solution logicielle

Strateginfo n'est tenu à aucune obligation générale de surveillance ou de contrôle. C'est au Client de faire remonter les éventuels dysfonctionnements.

Strateginfo dégage toute responsabilité de toute destruction de fichiers et de la perte des données consécutives à des pannes du Logiciel. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

Strateginfo s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux données du client dont elle a eu connaissance.

ARTICLE 7 : DUREE DE RESILIATION

Les prestations d'assistance et mises à jour logicielles sont facturées pour une durée d'un an et ne sont effectives qu'à compter du règlement total du montant dû. Les dates de la durée du service sont clairement précisées dans le corps de la facture.

Sauf dénonciation par lettre recommandée par le Client ou par Strateginfo au minimum trois mois avant son expiration, ces prestations seront reconduites automatiquement par tacite reconduction.

La résiliation ou la fin anticipée pour quelque raison que ce soit ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Strateginfo.

ARTICLE 8 : TARIF APPLICABLE

En contrepartie des services fournis, le client s'engage à payer, avant le début du service, le prix en vigueur au jour de la souscription des prestations ou de son renouvellement. Le paiement de la facture vaut acceptation par le Client des présentes conditions générales.

Strateginfo se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution de ses prestations en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix sans report de durée.

Strateginfo et le Client peuvent convenir de prestations complémentaires à celles définies à l'article 3 qui feront dans ce cas l'objet d'un contrat d'Assistance spécifique avec un tarif dédié.

ARTICLE 9 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Tout différend portant sur l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales de vente sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, de la compétence exclusive du tribunal de Bordeaux, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires en référé ou par requête.

4 rue René MARTRENCAR – 33150 CENON

Tél. 05 56 06 50 13 – Fax : 05 24 84 52 62 – pro@strateginfo.com – www.strateginfo.com
SARL au capital de 10000 € - Siret : 52390326800028 – NAF : 6209Z