

# Conditions générales de vente



Le présent contrat d'assistance annule et remplace le précédent, il est conclu entre :

**LOGICMAX TECHNOLOGIE**, RCS B 402 889 018, domiciliée au 2, boulevard De Launay BP 28601 - 44186 NANTES Cedex 4, et ci-contre "le Prestataire".

## 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat définit les modalités et conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage, à la demande du Client, à assurer les services d'assistance définis ci-dessous du logiciel mentionné ci-contre dont le Prestataire a par ailleurs concédé une licence d'utilisation au Client. Toute adjonction de modules de logiciel fera l'objet d'un avenant.

## 2 - FORMATION DU CONTRAT

En signant le présent formulaire, le Client passe une commande que le Prestataire se réserve le droit de refuser. L'acceptation de la commande par le Prestataire est matérialisée par la communication au Client du code d'accès. Toute Commande incomplète, irrégulière ou comportant des adjonctions, modifications, ratures ou ajouts ne sera pas prise en compte.

## 3 - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente du Prestataire, qui lui ont été remises avec le présent contrat et qui sont consultables sur le site Internet du Prestataire ([www.logicmax.com](http://www.logicmax.com)). Elles s'appliquent de plein droit aux relations entre le Prestataire et le Client dans toutes leurs dispositions compatibles avec le présent contrat.

## 4 - DUREE

Le présent contrat prend effet à la date d'acceptation par le Prestataire matérialisée par la fourniture par ce dernier au client du code d'accès et est conclu pour une durée de deux années. A défaut d'avoir été dénoncé par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins 3 mois avant son échéance, le présent contrat sera tacitement reconduit par périodes égales de 2 ans.

## 5 - PRESTATIONS

Le contrat inclut les prestations suivantes:

A) Libre accès au serveur Intranet LOGICMAX via le modem et le réseau téléphonique commuté. Ce serveur accessible 7 j/7 et 24H/24 permet au Client d'envoyer ou recevoir du courrier électronique, de consulter les informations techniques concernant la société LOGICMAX, sa profession et son logiciel et de télécharger les documents, modes d'emploi et mises à jour.

B) Assistance par courriel

Le Client devra indiquer le numéro de référence de son contrat. Il décrira au service d'assistance avec le plus de précision possible la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est survenue. Le Client devra reporter ces renseignements dans un cahier d'incidents accessible au Prestataire. Le Prestataire accusera réception de sa demande. Le Prestataire s'efforcera d'y répondre avec réactivité, en fonction de la complexité de la difficulté. Dans le cas d'une demande complexe, il mettra en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse dans des délais raisonnables. Le Prestataire fournira, en fonction de la description de la difficulté rencontrée, les conseils en vue d'y remédier : reprise de la procédure d'exploitation à la suite d'une erreur de manipulation du Client, mise en service d'un nouvel exemplaire du logiciel en cas de détérioration de l'exemplaire utilisé... Dans le cadre de l'assistance, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens, le présent contrat ne s'analysant pas en un contrat de maintenance ou de dépannage.

C) Assistance téléphonique

Le service Assistance client : 0 890 711 715 (n° à 0,12 TTC/mn selon tarif actuellement en vigueur) est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le samedi de 9 h à 13 h sauf jours fériés. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces horaires d'ouverture après en avoir averti le Client par tous moyens y compris courriel. En dehors des heures d'ouverture, le Client pourra laisser un message par Intranet ou sur répondeur téléphonique 24 H/24. Le Client devra à chaque appel indiquer le numéro de référence de son contrat.

Il décrira au service d'assistance avec le plus de précision possible la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est survenue. Le Client devra reporter ces renseignements dans un cahier d'incidents accessible au Prestataire. Le Prestataire enregistre la date et l'heure de l'appel du Client et accusera réception de sa demande. Le Prestataire s'efforcera d'y répondre immédiatement si cela est possible, en fonction de l'encombrement et de la complexité de la difficulté. Dans le cas d'une demande complexe, il mettra en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse dans des délais raisonnables. Le Prestataire fournira, en fonction de la description de la difficulté rencontrée, les conseils en vue d'y remédier : reprise de la procédure d'exploitation à la suite d'une erreur de manipulation du Client, mise en service d'un nouvel exemplaire du logiciel en cas de détérioration de l'exemplaire utilisé... Dans le cadre de l'assistance, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens, le présent contrat ne s'analysant pas en un contrat de maintenance ou de dépannage.

D) Mises à jour

Le Client aura gracieusement accès aux mises à jour correctives de bogues ainsi que d'adaptation et d'évolution courante du logiciel. Il pourra les télécharger sur le serveur ou commander au Prestataire les supports (Disquettes, CD Roms). Dans ce cas, le Prestataire ne facturera au Client que les frais d'expédition desdits supports (coût des supports et port). Ces mises à jour gratuites n'englobent pas les nouvelles versions du logiciel qui pourraient être mises sur le marché par le Prestataire pour répondre à des évolutions techniques, législatives ou réglementaires, à un changement de l'environnement informatique du Client ni aux versions du logiciel offrant de nouvelles fonctionnalités. Le Client s'engage à faire son affaire personnelle à ses frais des évolutions de configuration matérielle et logicielle qui seraient rendues nécessaires pour assurer la compatibilité des mises à jour du logiciel.

## 6 - PRESTATIONS HORS CONTRAT

En cas de panne persistante, un technicien pourra se rendre sur site à la demande expresse du Client. Cette prestation sera facturée en sus du présent contrat sur la base du tarif horaire en vigueur qui sera précisé au Client avant l'intervention, toute heure entamée étant facturée. Le Client supportera en outre les frais de déplacement selon application du barème kilométrique fiscal en vigueur.

## 7 - EXCLUSIONS

Le présent contrat d'assistance ne concerne que le logiciel mentionné ci-contre à l'exclusion de l'environnement informatique (matériel et autres logiciels et systèmes d'exploitation) du Client. Il n'englobe pas les conséquences d'une erreur imputable au Client ou à son personnel ni la réparation de fichiers qui auraient pu être altérés, quelle qu'en soit la cause.

Pour la bonne exécution des présentes, le Client s'engage :

- à utiliser le logiciel conformément au mode d'emploi et aux précautions d'emploi dont le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire dont il a pris connaissance, et en particulier à effectuer les sauvegardes de ses fichiers sur des supports ad hoc à chaque utilisation du logiciel,
- à ne pas le modifier ou le faire modifier par un tiers,
- à ne pas intervenir personnellement ni faire intervenir un tiers sur le logiciel,
- à ne pas l'installer sur un autre équipement informatique ni dans une autre configuration matérielle et logicielle que celle décrite ci-contre, sauf accord préalable et exprès du prestataire,
- à ne pas interfacer le logiciel avec un autre logiciel sauf accord préalable exprès du prestataire,
- à respecter les règles de sauvegarde préconisées par le Prestataire, ce dernier ne pouvant se voir imputer les détériorations résultant d'un non-respect des procédures prescrites,
- à reporter toutes les anomalies constatées sur un cahier d'incident accessible au Prestataire en notant les dates et heures et circonstances de l'anomalie et en décrivant de la manière la plus précise possible l'incident.

Le non respect d'une seule de ses obligations par le Client entraînera résiliation immédiate des présentes à ses torts, le prix demeurant acquis au Prestataire à titre d'indemnité.

## 8 - PRIX

8.1 - tarifs

Le prix du contrat est indiqué sur le tarif ci-contre et varie en fonction de la nature du logiciel ainsi que du nombre de praticiens, postes utilisateurs et lecteurs TLA chez le Client. En cas d'augmentation en cours d'exécution de l'un au moins de ces paramètres, le Client s'oblige à avertir sans délai le Prestataire. Le Prestataire facturera au Client un complément correspondant à la modification apportée selon le tarif en vigueur à la date de modification et arrêté prorata temporis du contrat en cours.

8.2 - paiement

Le prix est payable annuellement, d'avance, en deux échéances annuelles, par prélèvements, la première échéance intervenant à la date de l'entrée en vigueur et la seconde à la date anniversaire. La facture sera adressée à cette date. A l'échéance, le prix du contrat à reconduire sera communiqué au Client au moins quatre mois avant l'échéance. A défaut, le prix du contrat tacitement reconduit sera égal au prix du contrat précédent indexé sur la variation de l'indice SYNTEC en vigueur entre la date de conclusion du contrat (ou de sa précédente reconduction en cas de reconductions successives) et celle de la reconduction. L'indice de référence sera rappelé sur la facture émise par le Prestataire. Les frais de port et le coût des fournitures (CD ROMS, photocopies de manuel) seront facturés en sus le cas échéant.

## 9 - RESILIATION ANTICIPEE

A défaut d'exécution par le Client de l'une, quelconque, de ses obligations résultant des présentes et notamment en cas de non paiement d'une échéance, les présentes seront résiliées de plein droit et sans formalité quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure [effectuée par LR/AR] visant la présente clause si, dans ce délai, le Client n'a pas remédié à l'inexécution. A titre d'indemnité de résiliation, le Client sera tenu au versement de l'intégralité du prix de la période contractuelle au cours de laquelle la résiliation anticipée est survenue.

## 10 - SUSPENSION

En cas d'impayé ou de retard de paiement par le Client de créances (mêmes afférentes à des prestations étrangères au présent contrat), le Prestataire se réserve le droit de suspendre les prestations afférentes au présent contrat (accès aux services et mises à jour) jusqu'à apurement des créances dues sans dédommagement pour le Client ni prorogation de l'échéance contractuelle du fait de cette suspension.

## 11 - LITIGES

En cas de contestation sur l'interprétation et l'exécution des présentes, les tribunaux de Nantes auront seuls compétence pour connaître du litige.