

1.OBJET

Les présentes conditions régissent le service assuré par CS2i auprès de ses clients. Ce service comprend l'assistance à l'utilisation et les mises à jour pour le logiciel ou matériel objet du contrat et ci-après nommé « le logiciel ».

2.CHAMP D'APPLICATION

L'assistance est réservée à tous les clients régulièrement enregistrés et leurs utilisateurs qui auront suivi le stage de formation de base auprès de CS2i ou ses revendeurs sauf dérogation exceptionnelle et motivée stipulée par écrit par CS2i.

CS2i est seule juge de la qualité de la formation des utilisateurs et est libre de refuser l'assistance à tout interlocuteur insuffisamment qualifié.

L'accès aux mises à jour est réservé à tous les clients régulièrement enregistrés détenant une licence du logiciel en cours de validité.

3.ASSISTANCE

Par assistance, on entend toute réponse à une demande émise par le client pour diagnostic et tentative de résolution du problème qu'il expose.

4.TELEMAINTENANCE

Par télémaintenance, on entend toute réponse à une demande d'assistance par une prise de contrôle à distance de la machine du client au moyen d'une connexion établie via Internet avec un logiciel de télémaintenance. La télémaintenance est ouverte à tous les clients qui sont équipés d'un accès Internet et du logiciel de télémaintenance préconisé par CS2i.

5.MISE A JOUR

Par mise à jour, on entend toute correction ou amélioration apportée au logiciel, excepté les cas ayant fait l'objet d'une exclusion explicite aux présentes conditions.

Les modifications imposées par la législation entrent dans l'objet des mises à jour.

Le portage du logiciel sur un système d'exploitation ou environnement différent ne constitue pas une mise à jour et n'entre pas dans le cadre des mises à jour.

6.PRESTATIONS

Toute demande d'assistance est à l'initiative du client qui peut contacter CS2i, par téléphone, par télécopie ou par courrier électronique aux heures de bureau pour poser les questions qu'il désire concernant les incidents qu'il a pu rencontrer lors de l'utilisation du logiciel.

Si le logiciel de télémaintenance est installé sur le site à maintenir, le client autorise d'ores et déjà la prise de contrôle à distance du site par CS2i. L'intervention peut être demandée par le client ou effectuée à l'initiative de CS2i. Si cette intervention ne peut apporter de solution directe, CS2i apportera son concours pour développer, si possible, une solution de substitution ou de contournement.

Le présent contrat ouvre droit à un accès illimité à l'assistance.

Toute mise à jour est à l'initiative exclusive de CS2i.

Les mises à jour sont mises à disposition sur un site Internet de téléchargement dont l'adresse est communiquée au client en même temps que son code d'accès confidentiel qu'il s'interdit de communiquer à tout tiers autre que ses ayants droits.

Un programme d'installation de la mise à jour est fourni ainsi qu'une documentation électronique sur les modifications apportées au logiciel.

L'installation des mises à jour est à la seule discrétion du client avec le support éventuel de l'assistance téléphonique si elle est requise.

Si le client constate, dans le logiciel ou dans ses mises à jour l'existence d'une anomalie ou d'un problème, il

peut formuler une demande de révision et l'adresser à CS2i qui accusera réception de cette demande et informera le client des suites qui seront données. Entre-temps, CS2i préconisera, si possible, une solution provisoire ou de contournement.

7.DUREE

Le service débute à l'issue de la formation des utilisateurs à la date précisée sur le bon de livraison de formation pour une période de 12 (douze) mois, sinon à la date de souscription de l'abonnement.

Dans le cas d'une formation échelonnée dans le temps, l'assistance débute à l'issue de la première session de formation.

8.PRIX

Le prix est fixé selon le tarif public en vigueur à la date de souscription.

Le prix pourra être révisé annuellement à l'échéance.

Le coût des appels téléphoniques et des connexions Internet n'est pas compris dans le prix du présent contrat et reste à la charge du client.

9.PAIEMENT

Le paiement de la totalité du prix se fera comptant, à la souscription du contrat.

Le service ne sera assuré qu'à compter du parfait paiement de son prix qui vaudra acceptation des présentes conditions.

Le client ne pourra prétendre à un remboursement ou toute compensation d'une autre nature pour tout ou partie du service non utilisé à la date anniversaire du contrat.

En cas de retard de paiement du prix, CS2i pourra sans préavis suspendre le service objet du contrat.

10.RENOUVELLEMENT

Le contrat se renouvelle par tacite reconduction à sa date anniversaire.

Chaque renouvellement fera l'objet d'une facturation, éventuellement avant le terme en cours et le service ne sera assuré que si le paiement est effectué dans les délais contractuels, la facture faisant foi.

11.RESILIATION

Chacune des parties pourra dénoncer le présent contrat par lettre recommandée avec un préavis de deux (2) mois avant la date anniversaire sans avoir besoin de justifier sa décision ni pouvoir prétendre à une indemnité quelconque pour quelque motif que ce soit.

L'assistance sera résiliée immédiatement et de plein droit en cas de faute grave du client portant atteinte aux intérêts de CS2i sans donner lieu à remboursement pour tout ou partie du service non utilisé.

12.OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour bénéficier du service, le client s'engage à :

- Former son personnel utilisateur comme défini au §2 des présentes.
- Respecter les directives d'installation du matériel telles qu'elles sont définies par le constructeur.
- Respecter les directives d'installation du logiciel telles qu'elles sont définies par CS2i.
- Mettre à la disposition de CS2i toutes les informations nécessaires à la résolution du problème qu'il expose.
- Ne pas tenter de modifier ou de copier illégalement le logiciel fourni par CS2i.
- Ne pas modifier la configuration originale du logiciel et du système d'exploitation telle qu'établie par CS2i.
- Ne pas donner ou céder les supports physiques de la version précédente du logiciel mis à jour ainsi que leurs copies.
- Ne pas divulguer ses codes confidentiels d'accès aux mises à jour.
- Respecter les procédures de sécurité relatives à l'utilisation des logiciels et matériels informatiques, notamment effectuer des sauvegardes

quotidiennes de ses données, disposer d'une protection contre les virus ainsi que d'une alimentation électrique sécurisée.

- Disposer d'un accès Internet à haut-débit.
- Disposer du logiciel de télémaintenance préconisé par CS2i.

13.OBLIGATIONS DE CS2i

En contrepartie du respect de ses obligations par le client, CS2i s'engage à :

- Assurer le service tel qu'il est défini dans les présentes conditions sauf cas de force majeure.
- Apporter des améliorations fonctionnelles au logiciel dans les limites de faisabilité technique.
- Mettre en œuvre l'ensemble de ses moyens techniques pour apporter une solution définitive ou temporaire au problème soumis par le client.
- Respecter la stricte confidentialité des informations et demandes qui lui seront communiquées par le client.

14.EXCLUSIONS

Sont exclus du contrat les logiciels ou matériels non fournis ou conçus par CS2i et qui sont le fait de leurs constructeurs respectifs auprès desquels le client souscrit une maintenance idoine. Sont notamment exclus les matériels déçus de la garantie du constructeur. CS2i pourra cependant proposer son concours à titre onéreux.

Sont exclus du contrat les dysfonctionnements et dégâts consécutifs aux virus informatiques. CS2i pourra cependant proposer son concours à titre onéreux.

Sont exclus du contrat les dysfonctionnements et dégâts consécutifs à une cause exogène comme les pannes électriques, vol, incendie, inondations, dégradations volontaires ou non de toute nature contre lesquels le client souscrit une garantie idoine auprès d'une compagnie d'assurances.

Le contrat n'inclut pas d'intervention sur site de CS2i. CS2i pourra cependant les proposer à titre onéreux.

Le contrat n'inclut pas la réalisation de fonctionnalités ou de prestations supplémentaires demandées par le client. CS2i pourra cependant proposer leur réalisation à titre onéreux.

Le contrat n'inclut pas l'installation du logiciel et ses suites directes dont il est l'objet. CS2i pourra cependant proposer leur réalisation à titre onéreux.

Le contrat n'inclut pas la migration vers d'autres systèmes d'exploitation ou logiciels applicatifs, du logiciel dont il est l'objet. CS2i pourra cependant proposer leur réalisation à titre onéreux.

15.ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les litiges qui surgiraient entre CS2i et le souscripteur quant à l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, seront soumis, à défaut de solution amiable, par la partie la plus diligente, au tribunal de commerce de Marseille.

Fait à

Le

Mention manuscrite « lu et approuvé », signature et cachet