

Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services AESTIVO

Conditions générales de vente

Devis accepté

Un bon de commande est considéré comme accepté par le client sans réserve dès lors que le client ou l'un de ses préposés y a apposé sa signature et/ou son cachet.

Réserve de propriété

AESTIVO se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'à paiement intégral de leur prix en principal et intérêts. A défaut de paiement intégral, nous pourrions à tout moment reprendre le produit chez le client. En cas de paiement partiel, celui-ci s'imputera d'abord sur les intérêts de retard et les créances les moins anciennes.

Responsabilité

Obligation de moyens et non de résultats. Nous ne serions être tenu pour responsables en cas de pertes de données ou autres fichiers informatiques quelles qu'en seraient la raison et les conséquences. De même, nous ne saurions être tenus pour responsable des conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le non fonctionnement des services, logiciels et matériels fournis par nos partenaires commerciaux.

Contrat de services et d'assistance Logiciels

Entre :

La société AESTIVO, immatriculé au RCS Aubenas 501

971 030, d'une part

Et le souscripteur du présent « contrat de services et d'assistance », ci-après dénommé le « Client », d'autre part, il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Objet du contrat

Par le présent contrat, AESTIVO s'engage à assister son client lors de l'utilisation normale du matériel et/ou des logiciels implantés au siège de l'entreprise du Client et/ou sur les sites géographiques déclarés par le client. La nature des prestations offertes, les heures d'ouverture du service support client. Les conditions tarifaires et les niveaux des prestations figurent dans les documents liés aux dits contrats ; ainsi que sur les devis et factures émises constituant les Conditions Particulières. Ces conditions sont valables pour toute la durée de la période contractuelle. Les modifications tarifaires éventuelles sont portées à la connaissance des clients avec un préavis minimum de trois mois. Les tarifs sont enfin rappelés sur la facture de renouvellement au minimum trente (30) jours avant l'échéance du contrat.

Exécution, durée du contrat et rétractation.

Le présent contrat, ses annexes et ses Conditions Particulières, à l'exclusion de tout autre document, définissent toutes les conditions auxquelles sont fournis les services de AESTIVO. Le présent contrat entre en vigueur à sa souscription et est conclu par période d'une année à compter de son acceptation. Il est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour une nouvelle durée de un (1) an. La résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties devra être faite par lettre recommandée AR au moins deux (2) mois avant son échéance qui est la date anniversaire de sa souscription initiale. En conformité avec l'article L. 121-20.2 du Code de la consommation, le client est informé qu'il ne peut pas exercer son « droit de rétractation », auquel il renonce expressément. Et ce, dans la mesure où le présent contrat de services trouve un commencement d'exécution immédiatement à compter de l'acceptation du présent contrat qui est présumé se faire concomitamment avec sa souscription et/ou son règlement. Le client ayant un accès immédiat à tous les services du contrat.

Résiliation anticipée et règlement judiciaire

AESTIVO pourra résilier de plein droit et sans préavis en cas de non-paiement par le CLIENT huit (8) jours calendaires après la date de réception par le CLIENT

d'une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception ou en cas d'inexécution par le CLIENT de toute autre obligation importante aux termes du présent contrat.

L'une des parties pourra notifier à l'autre la résiliation immédiate du présent contrat en cas de, procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, dissolution ou cessation d'activité de l'autre partie pour quelque cause que ce soit. La résiliation du présent contrat, en application du présent article, sera acquise de plein droit et dans le délai d'un mois et sans qu'aucune procédure judiciaire ne soit nécessaire dès que la partie en défaut aura reçu notification de cette résiliation sous préavis d'un mois. Le contrat pendant cette période sera suspendu. Le mandataire judiciaire dispose d'un délai d'un mois pour réactiver le contrat et donc le poursuivre.

Accès aux services

Pour bénéficier des services, objets du présent contrat, le client dispose d'un identifiant composé principalement d'un « N° de contrat » qui est strictement personnel et confidentiel. Ce contrat ne doit pas être cédé à titre gratuit ou onéreux à des tiers non parties au présent contrat. En conformité avec l'article L. 121-84-3 du Code de la consommation (« loi Châtel ») le service Hotline de AESTIVO est accessible depuis le territoire métropolitain, par un numéro d'appel fixe et non surtaxé.

Services fournis au titre du contrat de support

Le support de base comprend l'assistance téléphonique (hotline), écrite (e-mail, fax, courrier) ou prise en main à distance du lundi au vendredi sauf jours fériés légaux de France Métropolitaine **Le support ne comprend pas :**
La migration vers des versions offrant des changements de niveau fonctionnel, les changements de niveau de produit sont par contre accessibles au CLIENT moyennant paiement d'un complément de prix par rapport au droit de licence initialement payé. L'installation du logiciel sur le site et sur les ordinateurs du CLIENT, sa mise en route, le conseil spécifique, la formation, la saisie initiale de données, le paramétrage des modèles d'impression, etc. Plus généralement tout service non explicitement prévu dans ce contrat est facturable séparément par AESTIVO à partir d'un devis accepté ou par un prestataire de service approprié dûment sélectionné par le client. Les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, etc. AESTIVO recommande aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (Expert comptables, conseils juridiques, etc.)

La correction des défaillances des logiciels dues à une installation de matériels ou de logiciels tiers reconnus comme non conformes ou non compatibles. La restauration de l'environnement (fichiers de paramétrage, bibliothèques, données,...) en cas de destruction de ceux-ci.

Conditions d'intervention et prise en main à distance

Le CLIENT devra signaler de préférence par écrit, toute erreur dont il demande la correction en accompagnant sa demande d'une description des symptômes d'erreur constatés, des conditions d'exploitation du logiciel nécessaires pour faire apparaître l'erreur et si besoin des supports magnétiques. AESTIVO ne peut pas prendre d'engagement de résultat dans ce cas. Si la situation l'exige et en accord avec le client, AESTIVO pourra prendre le contrôle à distance par Internet du système du CLIENT pour en analyser le fonctionnement et étudier le problème décrit. AESTIVO reste seul juge de la nécessité de procéder à ce contrôle.

Interventions sur les fichiers

L'intervention sur les fichiers de données du Client s'effectue après diagnostic et sur proposition du service assistance dans les locaux de AESTIVO et dans le cadre d'une obligation de moyens. Les fichiers du Client sont pris en charge sans garantie et dans la limite de la faisabilité technique de la réparation. Il est expressément rappelé au Client qu'avant tout envoi de base endommagée, il est de la responsabilité du Client d'effectuer les sauvegardes nécessaires. AESTIVO garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les bases de

données confiées pour analyse ou pour tentative de réparation. AESTIVO s'engage à détruire, dès la bonne fin de l'intervention, les copies encore en sa possession.

Obligations du client

Le CLIENT devra veiller à ce que ses employés utilisent le logiciel conformément aux instructions fournies. Les utilisateurs chez le CLIENT doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. AESTIVO ne saurait suppléer à un défaut de formation du Client ou de ses collaborateurs s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel. En tout état de cause les prestations de AESTIVO ne peuvent se substituer aux conseils d'un expert comptable. Elles sont complémentaires. Le CLIENT devra veiller à mettre en place des dispositifs de sécurité type « anti-virus » pour protéger ses données.

AESTIVO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'une contamination par des « virus » ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers. Le Client devra se prémunir contre les risques sur les fichiers de données en effectuant régulièrement et avec le plus grand soin toutes les sauvegardes nécessaires sur un support pérenne et externe. Il est vivement conseillé au CLIENT de mettre en place en cas de besoin un accès internet sur les postes qui peuvent nécessiter une prise en main à distance pour aider à la résolution d'un problème. Le CLIENT reste toutefois responsable des manipulations effectuées sur son poste, même sous la conduite d'un technicien de AESTIVO. Le client reste responsable du contrôle et de la production des documents et/ou résultats effectués via les logiciels et pouvant avoir des conséquences légales ou fiscales (factures, bulletins, déclarations fiscales...). Il devra enfin évaluer régulièrement le logiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

Limites de responsabilité

AESTIVO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices directs ou indirects d'ordre matériel ou immatériel, tels que perte de temps, gêne à la production, préjudice financier, commercial, etc. que le CLIENT pourrait avoir à subir du fait d'un défaut, d'une correction tardive d'un défaut, de fonctionnalités insuffisantes ou manquantes, de pertes de données ou d'une insuffisance d'efficacité du service ou des progiciels. Et ce alors même que AESTIVO aurait été informé de l'éventualité de tels préjudices. En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de AESTIVO, les dommages et intérêts et toutes réparations dues au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client au titre du présent contrat pour l'année en cours.

Loi et attribution de compétences

Les présentes conditions générales de vente interviennent pour toutes commandes du Client faites verbalement ou bien passées par téléphone, fax, courrier, e-mail, formulaire électronique à l'attention du service client de AESTIVO. La validation d'un formulaire en ligne vaut acceptation par le client des présentes CGV dès lors que ce dernier a coché la case prévue à cet effet sur le formulaire. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de conflit, compétence express est attribuée au Tribunal de Commerce de Romans nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

Siège Social :
AESTIVO
4 rue olivier de Serres
07130 St Péray