

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – D'UTILISATION APPLICABLES

Les conditions générales de vente ou de prestations de service applicables au contrat faisant l'objet de la présente facture ont été acceptées par le client dans le bon de commande ou le contrat initiant la présente facture.

I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toutes les ventes ou souscriptions de services auprès d'EQUIDECLIC sont soumises aux présentes conditions à défaut de dispositions particulières. Les renseignements figurant dans les catalogues, prospectus ou autres documents techniques ou publicitaires ont seulement une valeur indicative.

Le simple fait de passer commande à EQUIDECLIC implique pour le Client l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui annulent toutes clauses ou stipulations différentes, pouvant figurer dans la correspondance ou autres documents du Client. Le fait d'accepter certaines conditions particulières n'a qu'un caractère exceptionnel et ne concerne qu'une seule commande.

II OFFRES

Sauf stipulations contraires, les offres établies par EQUIDECLIC, sont valables au maximum, pendant 30 jours suivant leur rédaction.

III COMMANDES

Pour une commande de site internet, un acompte de 30% du montant total TTC devra être réglé pour que la commande soit acceptée.

Pour une commande de logiciel, le montant du prix de base devra être réglé dès la signature du bon de commande, sauf dispositions particulières prévues entre les parties.

IV LES PRIX

Les prix sont exprimés en euros, ils s'entendent hors taxes.
Les factures sont payables comptant dès réception par le Client.

V MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures sont payables comptant.

Si des échéances sont programmées lors de la prise de commande, le respect de ces échéances est obligatoire. Tout retard dans les paiements entraîne de plein droit et sans mise en demeure l'application d'intérêts de retard à un taux égal à deux fois et demi le taux d'intérêt légal et l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues par le Client à EQUIDECLIC.

En outre, EQUIDECLIC se réserve la faculté de suspendre ou d'annuler les ordres en cours sans préjudice de tous autres dommages et intérêts. Les acomptes versés à EQUIDECLIC resteront acquis à titre de dommages et intérêts. Tous les frais supportés par EQUIDECLIC pour recouvrer sa créance seront à la charge du Client. En cas d'impayés, EQUIDECLIC se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au logiciel ou site internet.

VI LIVRAISONS

EQUIDECLIC s'engage à respecter les délais de livraison décrits dans le bon de commande et acceptés par le Client. Tout retard imputable à EQUIDECLIC donnera droit à dédommagement pour le Client dans la limite d'un montant déterminé par les parties.

Les retards ne donnent pas droit au Client d'annuler le contrat en cours, sauf accord entre les parties et moyennant le paiement des sommes restant dues à EQUIDECLIC ;

VII GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

EQUIDECLIC est responsable du bon fonctionnement des programmes écrits par lui-même, pour les conditions d'utilisation conformes aux descriptions des consignes d'utilisation.

D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité d'EQUIDECLIC ne peut être engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects. Il appartiendra au Client d'apporter la preuve de la défaillance d'EQUIDECLIC dans l'exécution de ses obligations.

VIII RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Dans tous les cas, EQUIDECLIC reste propriétaire des sites et/ou logiciels livrés au Client.

Concernant la prestation de site internet, le Client reste propriétaire des éléments graphiques nécessaires à la réalisation de la charte graphique. A ce titre, le Client est responsable des données qu'il transmet à EQUIDECLIC au regard des droits de propriété intellectuelle y afférent.

Pour toutes les prestations de service qu'elle assure, EQUIDECLIC ne s'engage qu'à une obligation de moyens. EQUIDECLIC ne sera tenue à aucune indemnisation envers le Client pour accidents aux personnes, dommages à des biens distincts de l'objet du contrat ou manque à gagner.

Si la responsabilité d'EQUIDECLIC était retenue, son obligation à réparation serait limitée au coût annuel de la maintenance, prestation ou abonnement.

EQUIDECLIC est déchargée de toute responsabilité en cas de non paiement par le Client de sa facture.

IX PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE, LITTÉRAIRE ET ARTISTIQUE

Les droits afférents aux marques, dessins et modèles, aux documentations sont propriété exclusive d'EQUIDECLIC. Toute modification, reproduction ou divulgation est interdite sans accord écrit d'EQUIDECLIC.

Le Client s'engage à ne pas faciliter ou rendre effective la diffusion non contractuelle du produit ou service, à l'origine de la présente facture.

X RÉSILIATION

Le Client dispose de la faculté de résilier son contrat, sans motif, par lettre recommandée avec accusé réception adressée trois mois avant le terme de la dernière période facturée. A défaut du respect de cette échéance, le paiement du contrat est dû pour l'année entière.

XI DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente, toutes les offres effectuées et contrats de vente conclus par EQUIDECLIC sont soumis à la loi française et tous les différends pouvant en résulter relèveront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Caen.

Dans les cas où l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente serait réputée ou déclarée, par décision de justice, illégale ou non écrite, les autres dispositions des présentes conditions générales de vente resteront intégralement en vigueur.

XII INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Conformément à la loi n°78-17 portant sur la déclaration des fichiers informatiques contenant des informations sur des personnes physiques ou morales, l'utilisateur est tenu de déclarer les fichiers nominatifs auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

PRESTATIONS DE MAINTENANCE, D'ASSISTANCE ET D'HÉBERGEMENT

ARTICLE I OBJET DU CONTRAT

- 1.1 Par l'acceptation du présent contrat, EQUIDECLIC s'engage à fournir, directement ou par un tiers mandaté, un service d'assistance-maintenance relatif au site et/ou au logiciel commandé par le Client et identifié sur le bon de commande.

ARTICLE II DURÉE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT

- 2.1 La durée du contrat est de un (1) an à compter de la date de signature du bon de commande.
- 2.2 Le contrat est renouvelable par tacite reconduction sauf dénonciation écrite par lettre recommandée avec accusé réception expédiée au moins un (1) mois avant la date d'échéance du contrat.
- 2.3 Le contrat prend effet sous réserve du paiement du prix prévu et indiqué sur le bon de commande.

ARTICLE III PRESTATIONS DE MAINTENANCE LOGICIEL

- 3.1 EQUIDECLIC s'engage à fournir au Client pour le logiciel désigné sur le bon de commande, les prestations de maintenance selon les tarifs indiqués.

3.2 Correction des « bugs » :

EQUIDECLIC s'engage à corriger tous les bugs du logiciel dans les plus brefs délais. Pour ce faire, le Client s'engage à lui fournir par capture d'écran ou autre, l'ensemble des messages d'erreur, d'anomalies, la description précise de ceux-ci et du contexte dans lequel elle s'est produite.

3.3 Maintenance corrective :

Pour signaler un bug ou une anomalie, le Client rédige et soumet un ticket sur notre support : <https://support.equideclic.fr/> ou par email à support@equideclic.fr sans quoi nous ne pouvons garantir la prise en compte de sa problématique et l'application des délais de résolution selon les cas suivants.

(a) **En cas d'anomalie bloquante**, la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Est bloquante une anomalie qui empêche totalement le fonctionnement du logiciel. Equideclic s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

(b) **En cas d'anomalie semi bloquante**, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 24 heures ouvrables. Est semi-bloquante une anomalie qui impacte le bon fonctionnement du logiciel, mais n'empêche pas totalement son utilisation. Equideclic s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 2 jours ouvrés.

(c) **En cas d'anomalie mineure**, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais. Equideclic propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du logiciel qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive. Est mineure une anomalie qui perturbe très partiellement l'utilisation du logiciel.

3.4 Maintenance de support :

Prise en compte, analyse et corrections d'éventuels incidents bloquants et reproductibles, dûment reportés et documentés par le Client. Rétablissement du logiciel en cas d'indisponibilité de celui-ci. Voir le paragraphe VI pour connaître les conditions d'intervention.

3.5 Maintenance évolutive :

Les mises à jour sont fournies périodiquement par EQUIDECLIC, celui-ci restant seul juge de leur échelonnement et de leurs caractéristiques. Les mises à jour correspondent à des corrections d'anomalies éventuelles, à des améliorations apportées au logiciel concernant sa souplesse d'utilisation, sa rapidité d'exécution. Elles comprennent la mise à jour éventuelle des manuels d'utilisation.

3.6 Déroulement du service :

Le Client rencontrant une anomalie de fonctionnement du logiciel, prévient EQUIDECLIC par téléphone, télécopie, courrier électronique ou courrier simple.

Les interventions d'EQUIDECLIC peuvent s'envisager par téléphone, par courrier électronique ou courrier normal.

ARTICLE IV PRESTATION DE MAINTENANCE POUR SITE WEB

4.1 Maintenance corrective :

La maintenance corrective comprend le diagnostic et la correction des défauts de fonctionnement du site. EQUIDECLIC reste responsable de la maintenance corrective jusqu'à la date de réception définitive du site prévue dans le cahier des charges.

4.2 Maintenance évolutive :

Dans le cas de développements ultérieurs tels que la refonte du site, l'ajout de nouvelles rubriques, ou d'autres développements, EQUIDECLIC s'engage à proposer des devis compétitifs pour continuer à faire évoluer le site dans son esprit initial.

4.3 Sauvegarde du site :

Des sauvegardes du site sont réalisées sur les équipements d'EQUIDECLIC afin de prévenir de toute perte de données ou de crash du site.

4.4 Travaux exceptionnels :

Tous travaux demandés par le Client ne rentrant pas dans le cadre des prestations définies au présent contrat feront l'objet d'un devis qui ne sera exécuté qu'après accord des parties.

EQUIDECLIC se réserve le droit de sous-traiter toutes prestations à un organisme de son choix.

En aucun cas, la maintenance du site ne saurait se substituer à l'animation de celui-ci.

ARTICLE V ASSISTANCE POUR LOGICIEL ET/OU SITE WEB

- 5.1 Le Client bénéficie d'une assistance technique pour le logiciel et/ou le site web. Ce service est accessible au CLIENT sur simple appel téléphonique de sa part ou par envoi d'un email (les contacts sont détaillés ci-dessous) et est

limité à un total de 2h d'assistance/mois (les prestations complémentaires sont détaillées ci-dessous).

- 5.2 Cette prestation d'assistance à l'utilisateur ne devra pas se substituer à la formation initiale qui est nécessaire à l'acquisition d'un niveau de compétence suffisant par l'utilisateur. En particulier, si la durée et le contenu des questions posées au technicien d'EQUIDECLIC en charge de l'assistance technique, sont considérés comme relevant d'un manque de formation initiale, EQUIDECLIC proposera une prestation complémentaire de formation payante (à distance ou sur site) et ne prendra pas en compte ces questions dans le cadre de l'assistance à l'utilisateur.

- 5.3 EQUIDECLIC se réserve le droit d'orienter le CLIENT vers une documentation si la réponse à sa question se trouve dans ce document.

- 5.4 L'assistance technique dont bénéficie le Client EQUIDECLIC ne concerne que l'utilisation du site et/ou du logiciel. En aucun cas, EQUIDECLIC ne saurait se substituer au conseiller habituel de l'utilisateur en matière de législation, fiscalité, gestion technique ou économique ou à l'assistance concernant l'utilisation du micro-ordinateur, de ses périphériques ou de son système d'exploitation.

- 5.5 Par l'acceptation du présent contrat, le Client s'engage à suivre la formation proposée par EQUIDECLIC. Cette formation obligatoire comprend différents modules permettant au Client d'appréhender le logiciel et/ou le site web afin de l'utiliser au mieux.

- 5.6 La formation peut être réalisée par différents moyens, notamment par téléphone, en autoformation ou par le déplacement d'un responsable d'EQUIDECLIC dans les locaux du Client.

- 5.7 La date des sessions de formation est inscrite sur le bon de commande après accord du Client.

- 5.8 En cas d'impossibilité pour le Client de suivre la formation à la date indiquée, celui-ci s'engage à prévenir EQUIDECLIC 48 heures avant la date convenue. En cas de non respect de ce délai, le Client encourt des pénalités qui s'élèvent à 50% du prix de la formation à quoi s'ajoute le montant des frais du déplacement effectué, ou 50% du prix de la formation en cas de formation à distance. Ces pénalités seront immédiatement exigibles sans qu'il soit nécessaire à EQUIDECLIC de procéder à une quelconque formalité.

ARTICLE VI CONDITIONS D'INTERVENTION

- 6.1 EQUIDECLIC s'engage à fournir une assistance technique (dans la limite de 2h/mois) sur le logiciel GROOMY pendant la durée d'engagement de la licence afin de garantir au CLIENT une exploitation fluide du logiciel et des données qui y sont contenues. Cette assistance est disponible sur simple sollicitation par mail ou téléphone de la part du CLIENT.

- 6.2 Ce service est disponible de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 les jours ouvrés au numéro du standard d'EQUIDECLIC : +33 2 31 85 59 61. Toute demande réalisée/traitée en dehors de ces horaires sera comptabilisée en double.

- 6.3 Cette assistance fonctionne également par email en écrivant à l'adresse : support@equideclic.com

- 6.4 EQUIDECLIC intervient dans le cadre de la licence de maintenance et d'assistance technique, uniquement par téléphone, par e-mail et/ou par le biais d'une prise de contrôle de l'ordinateur du CLIENT, où se trouve installé le logiciel GROOMY

ARTICLES VII HÉBERGEMENT

- 7.1 Le site et/ou le logiciel commandé par le Client est hébergé sur les équipements d'EQUIDECLIC fournis par un prestataire tiers. Des sauvegardes régulières sont réalisées sur lesdits équipements afin d'assurer la continuité des services commandés par le Client.

- 7.2 Toutefois, EQUIDECLIC ne pourra être tenu pour responsable de la survenance d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement causé par le prestataire tiers non partie au contrat. Dans une telle hypothèse, EQUIDECLIC mettra tout en œuvre pour remédier au dysfonctionnement en contactant rapidement le prestataire tiers.

- 7.3 D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité d'EQUIDECLIC n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects. Il appartient au Client de rapporter la preuve de la défaillance d'EQUIDECLIC dans l'exécution de ses obligations.

Si la responsabilité d'EQUIDECLIC était retenue, son obligation à réparation serait limitée, d'un commun accord entre les parties, au coût annuel de la maintenance payée par le Client.

ARTICLE VIII FACTURATION

- 8.1 Les présentes prestations sont facturées par EQUIDECLIC et payable d'avance. Leur tarif est révisable annuellement sans préavis.

ARTICLE IX PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 9.1 L'assistance technique de la licence GROOMY étant limitée à 2h/mois, EQUIDECLIC propose, depuis le 1er juillet 2021, des forfaits d'assistance supplémentaires pour une assistance privilégiée (appels prioritaires, temps d'appels/mois augmentés). Ces forfaits feront l'objet d'un devis séparé (engagement annuel et taux horaire préférentiel de 75€ HT au lieu de 90€ HT)

- 9.2 Les forfaits formation sont disponibles aux tarifs habituels pratiqués par EQUIDECLIC et feront l'objet d'un devis séparé (250€ HT pour 2h de formation à distance).

- 9.3 Les formations sur site du CLIENT sont possibles et feront l'objet d'un coût supplémentaire correspondant aux frais kilométriques (1€/km)

- 9.4 Pour toute demande de prestation complémentaire, vous pouvez contacter le service commercial au 02.31.85.59.6