



# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES CONTRATS D'ASSISTANCE LOGICIELLE

Dernière mise à jour le 20/07/2022

Conditions Générales de Vente disponibles sur  
[www.mobiloutils.fr/cgv](http://www.mobiloutils.fr/cgv)

## OBJET

Dans le cadre de ses services, SOLOG s'engage à assurer des prestations d'assistance logicielle, c'est-à-dire, le dépannage par téléphone de problèmes rencontrés par l'utilisateur à la manipulation et/ou au fonctionnement du ou des logiciels concernés par le Contrat, décrits sur la commande. Le client déclare accepter sans réserve les conditions de maintenance et d'assistance décrites ci-dessous.

## DUREE

Le présent contrat de maintenance est conclu pour une durée d'un (1) an à partir de la date de vente. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception de l'une ou l'autre partie, trois (3) mois au moins avant échéance.

## ENGAGEMENT DES PARTIS

SOLOG s'engage à assurer les prestations décrites en Annexe A, uniquement par téléphone et à distance.

Le client s'engage à :

- Être à jour des règlements vis-à-vis de SOLOG.
- Avoir des opérateurs formés à l'utilisation des logiciels concernés.
- Respecter les procédures indiquées par le vendeur, l'installateur et le technicien. Des sauvegardes pourront être exigées pour le redémarrage.
- Maintenir son matériel en bon état de fonctionnement.
- Posséder un matériel protégé par une prise terre et un onduleur.
- Prévenir SOLOG en cas de changement de matériel, système d'exploitation ou version de programme.

## TARIFICATION

La maintenance sera rémunérée par une redevance de base dont le montant annuel hors taxe est indiqué sur la commande. Le prix est révisable à chaque échéance du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

- $P1 = P0 \times S1/S0$

*P1 : prix révisé*

*P0 : prix contractuel d'origine*

*S0 : indice SYNTEC de référence retenue à la date contractuelle d'origine*

*S1 : dernier indice publié à la date de révision*

Le contrat de maintenance est payable au moment de la souscription et du renouvellement. A défaut, SOLOG se réserve le droit de suspendre tous services, 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement notifiée par lettre recommandée. Cette suspension du service ne préjuge pas le droit de SOLOG de poursuivre le recouvrement de l'intégrité des sommes dues. Il est convenu que la redevance reste due dans son intégralité, même dans le cas où le logiciel n'aurait pas été utilisé par le client, quel qu'en soit le motif.

## RESPONSABILITE

SOLOG dégage sa responsabilité pour le cas de :

- Matériel, système d'exploitation ou alimentation défectueux.
- Fichiers altérés à la suite de mauvaises manipulations ou pannes matérielles.
- Formation insuffisante des utilisateurs.
- Transformation ou tentative de transformation des logiciels par des personnes non agréées.
- Présence de virus ou programmes malveillants sur le poste de travail.
- Accident échappant à la stricte responsabilité du personnel ou des fournitures de SOLOG.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES CONTRATS D'ASSISTANCE LOGICIELLE

Dernière mise à jour le 20/07/2022

Conditions Générales de Vente disponibles sur  
[www.mobiloutils.fr/cgv](http://www.mobiloutils.fr/cgv)

SOLOG est dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client des clauses du présent contrat de maintenance. SOLOG se réserve le droit de résilier le contrat par lettre recommandée sans préjudice pour SOLOG de toute action en dommage et intérêts. SOLOG ne pourra en aucun cas être rendu responsable des dommages directs ou indirects résultants de l'utilisation du matériel, quelle qu'ait pu être la durée de la panne ou l'immobilisation nécessaire à la remise en état de fonctionnement normal.

De même la responsabilité de SOLOG ne pourra être mise en cause si les prestations d'assistance technique sont devenues temporairement ou définitivement impossible en cas de force majeure ou pour d'autres raisons qui ne lui sont pas imputables telles que : fermetures exceptionnelles, interruption de travail, grève, coupure électrique ou téléphonique, retard imputable aux fournisseurs, inondation, incendie, catastrophe naturelle, accident, guerre civile et autres...

SOLOG se réserve le droit d'intervenir sur le matériel hébergeant le(s) logiciel(s) couvert(s) par le présent contrat d'assistance, même déjà installé ou en service chez le client, pour procéder à des modifications ou mises à jour techniques destinées à en améliorer le fonctionnement.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES CONTRATS D'ASSISTANCE LOGICIELLE

Dernière mise à jour le 20/07/2022

Conditions Générales de Vente disponibles sur  
[www.mobiloutils.fr/cgv](http://www.mobiloutils.fr/cgv)

### ANNEXE A

PRESTATIONS	AVEC CONTRAT	SANS CONTRAT
Assistance du LUNDI au VENDREDI de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00 (Sous réserve de modifications)	OUI	NON
Priorité de rappel (si lignes occupées)	HAUTE	PAS DE RAPPEL
Prise en main à distance (Connexion Internet haut débit demandée)	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)
Mises à jour correctives	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)
Mises à jour mineures et majeures (Aide aux mises à jour sur demande)	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)
Modules optionnels (Sur le(s) logiciel(s) sous contrat)	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)
Aide à l'intégration de bibliothèques fournisseur (Jusqu'à 3 fichiers au bon format par an)	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)
Modification des éditions premier niveau (Sauf contraintes techniques particulières)	OUI	Facturable (Au tarif en vigueur)