

# Conditions générales de services :

## Téléservices

Entre la société \_\_\_\_\_, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de \_\_\_\_\_ sous le numéro RCS \_\_\_\_\_, dont le siège social est sis \_\_\_\_\_.

Ci-après dénommé « Le Licencié »

Et la société FORTERRO France – Ets SILOG immatriculée au registre du commerce et des sociétés de CAEN sous le numéro 331 024 547, dont le siège social est sis 10 rue Alfred Kastler, BP36082, 14063 CAEN CEDEX 4, représentée aux fins des présentes par Paul SMOLINSKI en qualité de Président.

Ci-après dénommé « l'Editeur »

### 1. Objet

- 1.1. Les téléservices sont un service réalisé par l'Editeur consistant à apporter au Licencié un complément de formation et/ou d'assistance, exclusivement à distance, via le téléphone, l'e-mail ou une connexion à distance sur le Progiciel.
- 1.2. L'adhésion au service, confirmée par la signature des présentes conditions, est optionnelle et accessoire au contrat de maintenance. Elle se trouve automatiquement résiliée en cas de résiliation de ce dernier.

### 2. Champ d'application

- 2.1. Les téléservices portent sur la liste non exhaustive suivante :
  - La manipulation du Progiciel.
  - La formation sur de nouvelles fonctionnalités.
  - L'aide à la Personnalisation.
  - L'aide à l'installation du Progiciel ou d'un produit lié à son environnement.

### 3. Fonctionnement

- 3.1. Le Licencié ayant adhéré au Service fait appel à l'Editeur pour des prestations de téléservices, qui sont décomptées puis facturées au temps passé.
- 3.2. Le Licencié expose son besoin à l'Editeur par e-mail à tout moment via le portail « portail.silog.fr » en choisissant la création d'une demande de Téléservices.
- 3.3. L'Editeur s'engage à prendre connaissance de la demande dans les 72 heures ouvrées. Le ticket est alors mis à jour et le Licencié en est informé par e-mail. Après étude et/ou échange avec le Licencié, la demande, peut être traitée par les téléservices ou être requalifiée et faire l'objet d'une autre prestation.
- 3.4. En accord avec le Licencié, si celui-ci dispose d'un accès Internet, l'Editeur pourra utiliser un utilitaire de prise de contrôle à distance afin de visualiser une action ou d'explicitier les manœuvres d'utilisation du progiciel.
- 3.5. A l'issue du traitement du ticket, celui-ci est mis à jour par le consultant avec un descriptif de la prestation réalisée ainsi que le temps passé facturable.
- 3.6. Les demandes sont traitées de 9h00 à 12H00 et de 14H00 à 17H30 du lundi au vendredi (16H00 le vendredi).

### 4. Décompte

- 4.1. Le temps passé est décompté au 1/4 d'heure (soit par tranche de 15 minutes) pour la réalisation de la prestation ainsi que le temps passé par le consultant pour la préparation de sa prestation. Chaque 1/4h entamé est dû.
- 4.2. Un état mensuel rappelant le détail des prestations réalisées durant la période concernée est adressé au Licencié sur demande auprès du Service Client.

## 5. Paiement

- 5.1. Une facture est adressée chaque fin de mois, seulement si le temps décompté est supérieur à 3 Heures depuis la dernière facture. Sinon le temps passé est cumulé pour le décompte de la période suivante. Si le service n'est pas utilisé pendant plusieurs mois consécutifs, une facture du temps précédemment décompté pourra également être émise.
- 5.2. Une facture est systématiquement émise au 31 décembre quelque soit le temps décompté.

## 6. Conditions

- 6.1. Les conditions de Services des Téléservices sont accessoires au contrat principal du Licencié, dont les conditions générales s'appliquent à ce service.
- 6.2. Les présentes conditions annulent et remplacent les conditions générales de services : Téléservices Version 2021-09 à compter du 01 janvier 2022.
- 6.3. Le service de téléservices peut librement être résilié par le Licencié. La résiliation notifiée par écrit prend effet immédiatement et entraîne la facturation du temps consommé non encore facturé.

Fait à \_\_\_\_\_, Le \_\_\_\_\_

Pour le Licencié  
(Nom, fonction, Signature, et cachet)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pour l'Editeur  
Paul SMOLINSKI  
Président

Représenté par Laurent BOUSQUET,  
Responsable commercial