

Contrat d'assistance Zest 'Power

A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation auxquelles est soumis le client depuis l'acquisition des licences restent applicables aux progiciels et à leur mise à jour dans le cadre des présentes. Ces conditions générales sont consultables sur le site www.zestinfo.fr à la rubrique « conditions générales ».

Toute souscription par le client d'un contrat d'assistance Zest power, directement auprès de Zest info ou par l'intermédiaire d'un revendeur, implique d'une part l'acceptation par le client des conditions complètes et détaillées du contrat d'assistance Zest power, dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des progiciels.

1 - Description de la formule d'assistance Zest power

Zest info propose à ses clients une formule d'assistance dont le descriptif complet figure au document « Politique générale d'assistance Zest info" disponible auprès de Zest info ou des Revendeurs Zest info.

La formule Zest power inclut les services suivants :

Assistance à distance

- Accès gratuit (hors coût de la communication) et illimité (pendant les horaires d'ouverture du service) à une assistance téléphonique fournie exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des progiciels couverts par le contrat d'assistance Zest info, et utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Zest info,

-Gratuité des mises à jour des progiciels,

-Diffusion d'informations privilégiées,

-Remise de 50% sur les services de réparation de fichiers,

-Service personnalisé de proximité assuré directement par Zest info ou par le revendeur auprès duquel la formule Zest power a été souscrite : des interlocuteurs techniques dédiés, un plan de suivi technique.

En aucun cas, les prestations proposées au titre de la formule Zest power ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale des progiciels. Chaque date d'intervention sera déterminée par Zest info en fonction de ses disponibilités et en accord avec le client. Zest info se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande d'intervention notamment en cas de demande imprécise, ou d'absence d'interlocuteurs compétents chez le client.

Par la souscription au présent contrat, le client est réputé avoir pris connaissance et accepté l'ensemble des modalités d'exécution des services relevant de la formule à laquelle il a adhéré et figurant au document "Politique générale d'assistance Zest info".

2 - Durée-résiliation

Le contrat d'assistance est conclu pour une durée d'un an à compter de la date indiquée dans la partie "désignation" de la facture adressée au client (ou à son revendeur), sauf dispositions contraires de la facture.

Sauf dénonciation par Zest info ou par le client, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins deux (2) mois avant son expiration, le contrat d'assistance sera automatiquement reconduit par tacite reconduction. La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Zest info.

3 - Tarif applicable

En contrepartie des services fournis, le client s'engage à payer, à la date de la facture, le prix en vigueur au jour de la souscription du contrat ou de son renouvellement. Le paiement de la facture vaut acceptation par le client des conditions du contrat d'assistance Zest info. Zest info se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Zest info se réserve la possibilité de réviser le prix du contrat en appliquant le nouveau tarif en vigueur, notamment en cas de modification des services proposés. Sauf instruction contraire du client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date d'expiration de la période en cours, le contrat sera reconduit aux nouvelles conditions. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de une fois et demie le taux de l'intérêt légal calculé par jour de retard.

4 – Responsabilité

Les obligations de Zest info en matière de responsabilité sont définies à l'annexe 1 des "Conditions Générales d'Utilisation des progiciels Zest info" dont le client reconnaît avoir pris connaissance et qui s'appliquent dans le cadre des présentes. En tout état de cause, Zest info n'est tenue qu'à une obligation de moyens et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités. En outre, la responsabilité de Zest info ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique ou de conseils n'émanant pas de Zest info elle-même. En aucun cas, Zest info ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement. Il est expressément convenu que les responsabilités de Zest info ne peuvent en aucun cas être recherchées pour tout dommage direct ou indirect pouvant survenir lors de l'intervention de l'un des préposés de Zest info. Par ailleurs, Zest info ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par le revendeur, ou de tout incident, erreur ou retard intervenu dans le cadre du service de diffusion d'informations privilégiées, et cela tant à l'égard du client qu'à l'égard des tiers. Si la responsabilité de Zest info venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait être réclamée serait expressément limitée au montant du prix perçu par Zest info, au titre de la période de 12 mois en cours lors de la survenance du dommage. Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Zest info et le client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

5 - Loi et attribution de compétence

Le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Pontoise, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

Le / /, à En deux exemplaires originaux.

Pour le Client

NOM Prénom :

Qualité :

Signature/Cachet commercial

Pour Zest Info

NOM Prénom :

Qualité :

Signature/Cachet commercial