

ASK'INTERACTIVE
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION SMARHELP
(Version mise à jour au 1^{er} juillet 2016)

1 - PRESENTATION

ASK'INTERACTIVE est une société à responsabilité limitée au capital de 8.000,00 Euros, dont le siège social est 42, rue de la Bannière – 69003 Lyon, inscrite au registre du commerce et des sociétés sous le numéro RCS Lyon B 490 782 232.

SMARHELP est un Service proposé par la société ASK'INTERACTIVE. Ce service a pour objet de mettre à disposition à travers le réseau INTERNET, des solutions de gestion de tickets informatiques et de faciliter le traitement de bugs relevés sur des sites internet ou des applications web.

Ce présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de l'utilisation du Service.

Toute utilisation du Service suppose la connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation et leur acceptation.

2 - OBJET

Le présent contrat a pour objet d'une part la mise à disposition du Service SMARHELP (ci-après le Service) selon les conditions d'accès et d'autre part la maintenance corrective du Service pendant la durée de l'abonnement ainsi que l'assistance utilisateur par email.

Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation du Service à ses besoins propres, notamment sur la base des informations fournies par ASK'INTERACTIVE dont il reconnaît avoir pris connaissance. Faute d'avoir sollicité ASK'INTERACTIVE pour lui demander des précisions complémentaires, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

3 - CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

L'accès au Service ne peut s'effectuer qu'au travers du réseau Internet et des navigateurs CHROME et FIREFOX MOZILLA dans leur dernière version de mise en service.

Le Client sera seul responsable de sa connexion au réseau Internet et de tous les frais associés.

Le nombre d'utilisateurs autorisés correspond au nombre d'abonnés définis dans le bon de commande. Chaque utilisateur a son propre login (code et mot de passe).

4 - EXPLOITATION

Le Client est conscient que le Service peut comporter des bugs informatiques sur la partie applicative de la solution.

En cas d'incident sur le réseau, ASK'INTERACTIVE s'oblige à mettre tous les moyens en œuvre afin de rétablir l'accès au Service dans les meilleurs délais, toutefois sans garantie de délai de rétablissement.

Pour des nécessités techniques, ASK'INTERACTIVE se réserve le droit, sous réserve d'un préavis de huit (8) jours, d'interrompre temporairement tout ou partie du Service (pour des raisons techniques telles que des mises à jour) Les interruptions programmées le seront dans la mesure du possible en dehors des heures de bureaux. Dans tous les cas, elles ne pourront dépasser 4 heures consécutives dans les heures et jours de bureaux.

Les équipements ASK'INTERACTIVE sont prévus pour une exploitation 24h/24.

En cas d'interruption du Service provoquée par la défaillance d'un système, ASK'INTERACTIVE s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir le Service dans les meilleurs délais.

D'autre part ASK'INTERACTIVE se réserve le droit à tout moment de supprimer, d'améliorer ou d'ajouter des fonctionnalités au Service sans que le Client ne puisse réclamer le maintien d'anciennes fonctionnalités du Service.

5 - ASSISTANCE PAR EMAIL

Le Client bénéficie d'une assistance utilisateur par email pendant toute la durée du contrat d'abonnement auprès du service support de ASK'INTERACTIVE de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 16 heures du lundi au vendredi (hors jours fériés en France).

La prise en charge d'une assistance utilisateur par email s'effectue dans un délai maximal de trois jours ouvrés suivant sa notification par le Client, et la réponse au Client dans les huit jours ouvrés suivant sa notification par le Client.

6 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Le droit d'accès au Service à acquitter par le Client sera déterminé en fonction du nombre d'Utilisateurs désignés par le Client et des options choisies d'un commun accord.

Pendant la durée du contrat, ASK'INTERACTIVE pourra modifier une fois par an les montants facturés. Toutes les augmentations de prix seront signalées au Client par courrier ou Email avant leur application.

7 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Les factures sont émises annuellement, à terme à échoir, et sont équivalentes à un abonnement à 12 mois pour le Service. Ces factures sont payables à réception.

Le défaut de paiement de toutes les sommes dues par Le Client, et non acquittées à leurs échéances entraînera de plein droit la facturation d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Tous les frais de recouvrement seront à la charge du Client.

En outre, ASK'INTERACTIVE se réserve le droit, notamment en cas d'incident de paiement, de suspendre l'accès au Service à l'expiration d'un délai de 10 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

Les frais de rétablissement du Service seront à la charge du Client. Ces frais sont de huit cent cinquante euros HT. En cas de suspension de l'accès au Service, les obligations financières du Client ne seront pas éteintes. Si, après un délai de quinze jours, la mesure de suspension reste sans effet, ou en cas de retards de paiement répétés, ASK'INTERACTIVE pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article RESILIATION ci-après.

8 - DUREE D'ABONNEMENT

La durée minimale d'abonnement est d'un an et cet abonnement est renouvelable par tacite reconduction à la fin de chaque annuelle dans les mêmes conditions et pour la même durée que le contrat initial.

Le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à ASK'INTERACTIVE au moins trois mois avant la date anniversaire de l'entrée en vigueur du Contrat. La résiliation du Contrat sera effective à l'expiration de la durée du Contrat en cours (contrat initial ou renouvellement tacite).

En cas de demande par le Client de changement de forfait d'abonnement pour un abonnement tarifaire supérieur, le changement de forfait se réalisera dans le mois suivant la réception de la demande. Une facture complémentaire prorata temporis correspondant à la différence du montant déjà prélevé sera émise par ASK'INTERACTIVE et payable à réception par le client. Le calcul de cette facture sera réalisé selon la formule suivante : (prix du nouveau forfait d'abonnement x la date de changement de forfait / 365 jours) - (prix du forfait initial à la date de début de période x la date de changement de forfait / 365 jours).

En cas de demande par le Client disposant d'un abonnement annuel, de changement de forfait d'abonnement pour un abonnement tarifaire inférieur, le changement de formule tarifaire ne pourra intervenir que lors du prochain renouvellement du forfait annuel si cette demande est parvenue au moins trois mois avant la date anniversaire du renouvellement.

9 - RESILIATION

Le Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à tout moment après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse à l'expiration d'un délai de 30 jours, sans que l'autre partie puisse prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement dans les cas d'un manquement par l'autre partie à l'une de ses obligations contractuelles ou encore en cas de non-paiement par le Client des sommes dues à ASK'INTERACTIVE.

11 - OBLIGATIONS DU CLIENT ET DE SES UTILISATEURS

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent, en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à déclarer à la CNIL les traitements automatisés d'informations nominatives effectués au moyen du Service. Le Client et l'Utilisateur reconnaissent qu'il leur appartient exclusivement d'effectuer les formalités et qu'ils sont seuls responsables des traitements de données personnelles relatives à des personnes physiques effectués et des fichiers, alors même que ces fichiers sont hébergés par ASK'INTERACTIVE.

Le Client et l'Utilisateur reconnaissent également avoir connaissance de la nature d'Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Par ailleurs, pendant toute la durée d'exécution du Contrat, le Client s'engage à informer ASK'INTERACTIVE, de toute modification des informations le concernant et figurant dans le Contrat et ce, sans délai.

Enfin, de façon générale, le Client s'engage à utiliser le Service de façon raisonnable et conformément à sa destination. En cas de non-respect de ces conditions d'utilisation par le Client, ASK'INTERACTIVE sera déchargé de toute responsabilité d'usage non conforme du Service par le Client et pourra résilier le Contrat aux torts exclusifs du Client.

12 - MARQUE

SMARHELP est une marque déposée propriété de ASK'INTERACTIVE. Sans autorisation expresse de ASK'INTERACTIVE, le Client et les utilisateurs s'engagent à ne pas les utiliser ou les diffuser de quelque manière que ce soit sans autorisation préalable de ASK'INTERACTIVE.

13 - CONFIDENTIALITE

Les données appartenant au Client et gérées par le Service sont et demeurent la propriété du Client. ASK'INTERACTIVE s'engage à garder ces données confidentielles, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, de sauvegarde ou à des fins statistiques d'utilisation du Service, aucune copie des données, à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution du présent Contrat.

Il est toutefois entendu que ASK'INTERACTIVE pourra utiliser, à titre non nominatif, les données du Client pour ses propres besoins ou ceux de ses clients en matière de traitements statistiques d'utilisation du Service.

14 - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client s'oblige à ne pas proposer une embauche aux intervenants de ASK'INTERACTIVE pendant toute la durée du contrat et une période de trois ans à compter de l'échéance du dernier contrat.

15 - SAUVEGARDE DES DONNEES DU CLIENT APRES RESILIATION

En cas de résiliation du Contrat par le Client et quel que soit la cause, excepté si cette résiliation intervient exclusivement pour manquement de la société ASK'INTERACTIVE au bon fonctionnement du service, le Client pourra demander une sauvegarde sur CD-ROM / clé USB ou par mail de ses données hébergées, qui sera effectuée dans les délais et tarifs en vigueur pour cette prestation. (Tarif indicatif au 1^{er} juillet 2016 : neuf cent cinquante euros HT hors taxes).

Cette demande de sauvegarde des données devra être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum un mois avant la date d'échéance du Contrat, ASK'INTERACTIVE n'ayant aucune obligation de restituer des données au Client au-delà du terme du Contrat, ce dont le Client est expressément informé et en accepte pleinement les dispositions.

16 - RESPONSABILITE DE ASK'INTERACTIVE

La responsabilité d'ASK'INTERACTIVE dans le cadre de l'exécution et la livraison du Service est limitée à une obligation de moyens.

ASK'INTERACTIVE ne pourra, dans la limite du droit applicable, être tenu responsable d'aucun dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit (tels que le préjudice commercial ou financier, ou les pertes d'exploitation qui affecteraient Le Client ou l'utilisateur) résultant de toute impossibilité d'accès total ou partiel au Service, de toute utilisation du Service, y compris toute perte de données, et ceci, quelle que soit l'origine du préjudice. En tout état de cause, la responsabilité de ASK'INTERACTIVE ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté.

ASK'INTERACTIVE garantit que le Service est conforme à sa documentation. ASK'INTERACTIVE ne garantit pas que la solution SMARHELP soit exempte de tout défaut, ce dont le Client est expressément informé par les présente, mais s'engage à y remédier, dans la mesure du possible, avec toute la diligence raisonnable possible.

Il appartient au Client de mettre en œuvre tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses matériels.

ASK'INTERACTIVE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer les meilleures garanties sur l'intégrité des données, cette obligation ne se limitant toutefois qu'à une obligation de moyens.

ASK'INTERACTIVE ne pourra être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client ou de l'Utilisateur du fait d'une utilisation illicite du Service.

En particulier, le Client et l'Utilisateur s'engagent à n'émettre aucun message préjudiciable ou illicite, et notamment aucun message susceptible de contrevenir d'une part à la loi du 29 juillet 1881 relative à la liberté de la presse et notamment ses articles 23, 24, 24 bis, 26, 36, 37, 27 et 29, d'autre part à l'article 227-24 du nouveau Code pénal réprimant la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique, ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine. ASK'INTERACTIVE se réserve le droit de porter plainte contre Le Client et/ou l'Utilisateur qui ne respecteraient pas ces conditions d'utilisation.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de ASK'INTERACTIVE serait retenue, l'indemnisation du préjudice subi par Le Client ou l'Utilisateur du fait de ASK'INTERACTIVE ne pourra excéder le montant du nombre de mois restant et, en tout état de cause, excéder un montant équivalent à six mois d'abonnement.

17 - INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les données personnelles recueillies sur Le Client ou l'Utilisateur à l'occasion de la conclusion du Contrat, sont soumises aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés. Le Client dispose en conséquence du droit d'opposition prévu à l'article 26 de la loi, du droit d'accès prévu aux articles 34 à 38 de la loi, du droit de rectification prévu à l'article 36 de la loi. Le Client peut également demander à ce que ces informations ne soient pas communiquées à des tiers en adressant un e-mail à ASK'INTERACTIVE.

18 - EVOLUTION DES CONDITIONS GENERALES

ASK'INTERACTIVE se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales d'Utilisation. Ces évolutions entreront en vigueur et s'appliqueront à tous les Abonnés et Utilisateurs dès réception par eux-mêmes d'un E-mail les avisant de cette mise à jour ou, à défaut de cette réception, à compter de l'affichage en ligne sur le site www.smarthelp-app.fr à l'adresse suivante : <http://www.smarthelp-app.fr/static/media/uploads/smarthelp-cgu.pdf> .

19 - DIVERS

Le Client autorise ASK'INTERACTIVE à citer son nom, à utiliser son logo ou celui du Service SMARTHELP dans ses références commerciales.

La présente convention est régie exclusivement par le droit français.

La nullité ou l'invalidité éventuelle d'une des clauses du Contrat n'affecte pas sa validité pour le surplus. Pour tous différends pouvant naître à l'occasion de l'interprétation et/ou de l'exécution des présentes, à défaut d'accord amiable, il est convenu que les Tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Lyon sont seuls compétents.

Contact

Pour toute question relative à ces Conditions Générales d'Utilisation, veuillez contacter : smarthelp@askin.fr