

## Conditions Générales d'Utilisation des Services Associés (« CGU Services Associés »)

### 1. DEFINITIONS

« **CGR Logiciel** » signifie les conditions générales de partenariat pour la revente du Logiciel communiquées et acceptées par le PARTENAIRE à la date de conclusion du Contrat de Partenariat, disponibles sur l'espace Partenaires du Site Internet de TELELOGOS à l'adresse suivante <https://www.telelogos.com/legal>, et régissant la relation contractuelle entre TELELOGOS et le PARTENAIRE.

« **Changement** » signifie une modification d'un composant pour corrections ou modifications de nouvelles fonctions.

« **Client** » signifie le client du PARTENAIRE auquel celui-ci revend un Logiciel en Mode Achat ou en Mode Location.

« **Contrat Client** » signifie le contrat conclu entre le PARTENAIRE et le Client ayant notamment pour objet l'utilisation du Logiciel en Mode Achat ou en Mode Location, qui doit préciser et reprendre l'ensemble des droits, obligations et responsabilités de TELELOGOS prévus aux CGR Logiciel et aux CGU Services Associés.

« **Contrat de Partenariat Logiciel** » signifie le contrat de partenariat pour la revente du Logiciel conclu entre TELELOGOS et le PARTENAIRE, dont l'objet est de préciser les conditions particulières applicables à la relation contractuelle existante entre TELELOGOS et le PARTENAIRE.

« **Correctif** » est une modification du Logiciel qui permet de résoudre un Dysfonctionnement sans avoir à attendre la disponibilité d'une nouvelle Version Majeure ou Mineure.

« **CT** » désigne le correspondant technique désigné par le Client.

« **Dysfonctionnement** » désigne un défaut, une anomalie ou une non-conformité par rapport à la documentation technique du Logiciel ; le Dysfonctionnement est (i) « **Bloquant** » lorsqu'il rend impossible l'utilisation d'une fonction du Logiciel sans qu'aucun contournement ne puisse y être apporté, (ii) « **Majeur** » lorsqu'il rend impossible l'utilisation d'une fonction du Logiciel mais peut-être contourné par une solution palliative, et (iii) « **Mineur** » lorsqu'il n'empêche pas l'utilisation du Logiciel.

« **Evolution** » signifie une modification du Logiciel intégrant le développement d'une nouvelle fonction ou d'un nouveau service, le support d'un nouvel environnement, une nouvelle interface, un nouveau paramétrage, une amélioration des performances.

« **Logiciel** » signifie un ensemble d'éléments tel que définis et listés en **Annexe 1** du Contrat de Partenariat Logiciel, lequel ensemble est développé et édité par TELELOGOS.

« **Mode Achat** » signifie l'obtention par le PARTENAIRE auprès de TELELOGOS, au nom et pour le compte de son Client, d'une licence d'utilisation du Logiciel, à durée indéterminée.

« **Mode Location** » signifie l'obtention par le PARTENAIRE auprès de TELELOGOS, pour le compte de son Client, d'un droit d'utilisation temporaire du Logiciel.

« **PARTENAIRE** » désigne un professionnel ayant conclu avec TELELOGOS un Contrat de Partenariat, en vue de la distribution auprès de sa clientèle du Logiciel en Mode Achat ou en Mode Location, et ayant à cette fin obtenu la qualification de Partenaire Certifié, et pouvant ainsi assurer, directement auprès de ses Clients, la fourniture des Services Associés.

« **Services Associés** » désigne les services de support (le « **Service de Support** ») et de maintenance (le « **Service de Maintenance** »), définis dans les CGU Services Associés, relatifs à un Logiciel et fournis, directement par TELELOGOS ou indirectement par l'intermédiaire d'un PARTENAIRE, à un Client (i) bénéficiant du Service de Maintenance dans le cadre de l'utilisation du Logiciel en Mode Location, ou (ii) ayant souscrit aux Services de Support et/ou de Maintenance, dans le cadre de l'utilisation du Logiciel en Mode Achat ou en Mode Location.

« **Versión Corrective** » est une nouvelle version du Logiciel ayant pour objet de rassembler plusieurs Correctifs.

« **Versión en cours de Commercialisation** » signifie la dernière version publiée.

« **Versión Majeure** » est une nouvelle version du Logiciel ayant pour objet d'apporter des évolutions substantielles.

« **Versión Mineure** » est une nouvelle version du Logiciel ayant pour objet d'apporter des améliorations à une Version Majeure.

## 2. OBJET DES CGU Services Associés

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions des Services Associés, fournis par TELELOGOS directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un PARTENAIRE, à tout Client bénéficiant ou ayant souscrit auxdits Services Associés dans le cadre de l'utilisation du Logiciel.

Le Client, après avoir pris connaissance du contenu et des modalités des Services Associés, et après avoir apprécié l'opportunité d'y recourir, à décider d'y souscrire et/ou d'en accepter le bénéfice selon le cas.

**IL EST PRECISE QUE LE BENEFICE DES SERVICES ASSOCIES NE COUVRE AUCUNE AUTRE PRESTATION COMPLEMENTAIRE QUE CELLES DECRITES CI-DESSOUS. A TITRE D'EXEMPLE, TOUTE PRESTATION DE CONSEIL, DE FORMATION ET DE CONSULTING PRECONISEE PAR TELELOGOS OU, SELON LE CAS, LE PARTENAIRE, OU SOLLICITEE DIRECTEMENT PAR LE CLIENT FERONT L'OBJET D'UN CONTRAT DISTINCT ENTRE TELELOGOS ET SELON LE CAS LE CLIENT OU LE PARTENAIRE.**



### 3. SERVICE DE SUPPORT

Le Client ou le PARTENAIRE, selon le cas, peut bénéficier d'un Service de Support pendant toute la période au cours de laquelle la version du Logiciel, objet du Contrat, est maintenue, puis pendant une durée de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de fin de maintenance de la-dite version du Logiciel.

Dans le cadre de ce Service de Support, TELELOGOS met à disposition, selon le cas, du Client ou du PARTENAIRE, un Centre de Services permettant d'assister le Client ou le PARTENAIRE dans la mise en œuvre, le paramétrage et l'utilisation du Logiciel dans les environnements standards (systèmes d'exploitation, réseaux de télécommunication, interface de télécommunication, matériel supportés) mentionnés dans la documentation technique du Logiciel.

A cet effet, le Client désigne, parmi son personnel, un CT qui aura en charge la gestion et l'administration de l'utilisation du Logiciel, et assurera le suivi de la relation avec selon le cas le PARTENAIRE ou TELELOGOS. Les coordonnées du CT sont communiquées à TELELOGOS par le Client et/ou le PARTENAIRE. Tout remplacement du CT devra être notifié à TELELOGOS dans les meilleurs délais.

Le premier appel au Centre de Services relatif à une demande d'assistance est exclusivement effectué par, selon le cas, le CT ou le PARTENAIRE ; il est référencé par un « numéro de dossier » fourni par TELELOGOS. Tous les appels suivants relatifs à la même demande d'intervention sont identifiés par le même numéro de dossier.

A chaque appel, selon le cas, le CT ou le PARTENAIRE doit pouvoir communiquer à TELELOGOS le numéro d'identification du Client, et le numéro de dossier.

Le Centre de Services est accessible les jours ouvrés du lundi au jeudi, de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (GMT+2).

Le Centre de Services peut être contacté :

- Par courrier électronique : [support@telelogos.com](mailto:support@telelogos.com)
- Par téléphone au (33) (0)2 41 22 70 18

TELELOGOS se réserve le droit de modifier ces horaires et/ou coordonnées, et préviendra par tout moyen à sa convenance selon le cas le Client ou le PARTENAIRE de ces modifications.

TELELOGOS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour, dans les meilleurs délais :

Actions	Délai maximum de traitement
– Prendre en charge une demande d'assistance	Huit (8) heures à compter de l'ouverture du dossier
– Apporter une réponse satisfaisante	Seize (16) heures à compter de l'ouverture du dossier
– Traiter une demande relative à une Evolution	Trente (30) jours à compter de l'ouverture du dossier.



**LE NOMBRE D'APPELS AU CENTRE DE SERVICES N'EST PAS LIMITE PENDANT TOUTE LA DUREE PENDANT LAQUELLE LE CLIENT BENEFICIE DU SERVICE DE SUPPORT ; ETANT PRECISE QUE LE CLIENT S'ENGAGE A CONTACTER LE CENTRE DE SERVICES DE FAÇON RAISONNABLE ET AVISEE.**

#### **4. SERVICE DE MAINTENANCE**

Tout Client détenant un droit d'utilisation temporaire sur un Logiciel peut bénéficier, après souscription, d'un Service de Maintenance pendant toute la période au cours de laquelle la version du Logiciel, objet du Contrat, est en cours de commercialisation, puis pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de commercialisation de la version suivante du Logiciel.

Ce Service de Maintenance est fourni, selon le cas, directement par TELELOGOS ou indirectement par l'intermédiaire du PARTENAIRE.

Pendant toute la durée durant laquelle le Client a souscrit au Service de Maintenance, TELELOGOS met à disposition, selon le cas, du Client ou du PARTENAIRE :

- toute nouvelle Version Majeure, Mineure ou Corrective du Logiciel concerné ; et
- la correction d'éventuels Dysfonctionnements pour les versions du Logiciel supportées par TELELOGOS - à savoir les versions en cours de commercialisation et les versions antérieures sur les douze (12) mois précédents. Le Client reconnaît et accepte que s'il exploite une version du Logiciel antérieure aux versions supportées, TELELOGOS n'effectuera ni les diagnostics ni les Correctifs.

Il est précisé que pour être réparé, un Dysfonctionnement du Logiciel doit être reproductible ce qui implique :

- la survenance d'un incident ; et
- la possibilité, pour TELELOGOS, de le reproduire.

Sous ces réserves, en cas de Dysfonctionnement du Logiciel, TELELOGOS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour mettre en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre le Dysfonctionnement dans les meilleurs délais, et notamment :

<b>Nature du Dysfonctionnement</b>	<b>Délai maximum de prise en charge à compter de l'ouverture du dossier</b>	<b>Délai maximum de contournement à compter de l'ouverture du dossier</b>	<b>Délai maximum de résolution à compter de l'ouverture du dossier</b>
Bloquant	2 heures	10 heures	5 jours ouvrés
Majeur	4 heures	3 jours ouvrés	15 jours ouvrés
Mineur			Effort pour intégrer l'intégrer dans la prochaine Version Majeure ou Version Mineure



En particulier :

- En cas de Dysfonctionnement Bloquant : il sera réalisé, dans les délais susmentionnés, un diagnostic et un plan de développement d'un Correctif qui seront communiqués, selon le cas, au Client ou au PARTENAIRE. Un Correctif sera ensuite mis à disposition ; puis intégré dans la prochaine version Corrective, Majeure ou Mineure du Logiciel ;
- En cas de Dysfonctionnement Majeur : il sera réalisé, dans les délais susmentionnés, un diagnostic, et tous les moyens nécessaires seront mis en œuvre pour proposer une solution palliative. Une correction du Logiciel sera ensuite élaborée par TELELOGOS et mise à disposition dans un Correctif ou dans une nouvelle version Corrective, Majeure ou Mineure du Logiciel ; et
- En cas de Dysfonctionnement Mineur : un Correctif sera, dans la mesure du possible, intégré dans la prochaine nouvelle version Majeure ou Mineure du Logiciel.

TELELOGOS informera, selon le cas, le Client ou le PARTENAIRE, dès qu'un Correctif, ou qu'une nouvelle Version Majeure, Mineure ou Corrective du Logiciel sera disponible, et communiquera un lien de téléchargement.

De façon générale, TELELOGOS exécute le diagnostic d'un incident ou d'une anomalie et réalise les Correctifs du Logiciel dans ses propres locaux. Si une intervention de TELELOGOS dans les locaux du Client ou selon le cas du PARTENAIRE s'avère nécessaire :

- cette intervention, ainsi que des frais de déplacement associés, sont à la charge selon le cas du Client ou du PARTENAIRE, sauf si l'intervention de TELELOGOS fait apparaître que l'incident ou l'anomalie allégués relève d'un Dysfonctionnement ;
- Le Client et/ou le PARTENAIRE, selon le cas, s'engagent à :
  - permettre l'accès de TELELOGOS à l'environnement d'exploitation relatif à l'incident ou anomalie ;
  - mettre à disposition de TELELOGOS les documentations techniques de cet environnement ; et
  - procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à l'intervention de TELELOGOS.

**LE CLIENT DECLARE ETRE TITULAIRE D'UNE ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE COUVRANT TOUT DOMMAGE QUI POURRAIT ETRE CAUSE A TELELOGOS LORS D'UNE INTERVENTION DANS SES LOCAUX.**

**TELELOGOS N'EST PAS RESPONSABLE DES DYSFONCTIONNEMENTS DE SYNCHRONISATION DUS A DES DEFAUTS MATERIELS DES PLAYERS/TERMINAUX DES CLIENTS.**

**CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L122-6-1 DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE, TELELOGOS SE RESERVE LE DROIT EXCLUSIF DE CORRIGER TOUTES ERREURS CONSTATEES ET DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATES RELATIFS AU LOGICIEL.**



## 5. COLLABORATION

Afin de permettre l'exécution par TELELOGOS des Services Associés, selon le cas, le Client et/ou le PARTENAIRE s'engage notamment à :

- se reporter à la documentation technique du Logiciel avant toute demande ou appel au Centre de Services d'Appels ;
- mettre à disposition de TELELOGOS toute information nécessaire demandée par TELELOGOS dans le cadre de l'exécution d'un Service Associé ; et
- faciliter l'accès du personnel de TELELOGOS à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de TELELOGOS un libre accès aux locaux et à tout correspondant concerné.

## 6. RESPONSABILITE – GARANTIE

### 6.1 Responsabilité et Garantie de TELELOGOS

TELELOGOS exécute ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans sa profession. TELELOGOS est responsable de ses prestations conformément aux règles de droit commun et se trouve soumis à une obligation de moyens.

**LES CONDITIONS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA RESPONSABILITE DE TELELOGOS VIS-A-VIS DU CLIENT AYANT CONTRACTE DIRECTEMENT AUPRES DE TELELOGOS SONT DECRITES DANS LE CONTRAT CONCLU AVEC CE DERNIER.**

**DANS L'HYPOTHESE OU LE CLIENT AURAIT CONTRACTE PAR L'INTERMEDIAIRE D'UN PARTENAIRE, LE CLIENT NE POURRA EN AUCUN CAS RECHERCHER LA RESPONSABILITE DE TELELOGOS. LE CLIENT DEVRA AGIR EN RESPONSABILITE CONTRE LE PARTENAIRE CONFORMEMENT AUX TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT CLIENT.**

**LE CAS ECHEANT, LE PARTENAIRE ASSUME TOUTES LES RESPONSABILITES VIS-A-VIS DU CLIENT.**

### 6.2 Responsabilité et Garantie du Client

**LE CLIENT OU SELON LE CAS LE PARTENAIRE EST SEUL RESPONSABLE DE TOUTES CONSEQUENCES LIEES A L'HEBERGEMENT DES INFORMATIONS ET DONNEES DU CLIENT SUR LES SERVEURS DU CLIENT, LES SERVEURS DU PARTENAIRE OU DE TOUT AUTRE PRESTATAIRE MANDATE PAR L'UN DE CES DERNIERS.**

## 7. STIPULATIONS DIVERSES

### 7.1 Cession des droits

Les droits du Client découlant des présentes ne peuvent être cédés et/ou transférés sous quelque forme que ce soit à un tiers, sauf accord préalable et écrit de TELELOGOS.

### 7.2 Notification

Toutes les notifications dans le cadre de l'exécution des Services Associés devront être effectuées à l'adresse de domiciliation de chaque partie concernée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception.



### **7.3 Loi et attribution de compétence**

Les présentes sont régies par le droit français.

**TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES CGU SERVICES ASSOCIES POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEURS RESOLUTION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS A LA COMPETENCE DU TRIBUNAL DE LA VILLE DE COMMERCE D'ANGERS.**

