

**SOLUMAG SAS** (Notre Société), société par actions simplifiée, immatriculée sous le SIREN 453575508, active depuis 01/06/2004. Localisée à SAINT-QUENTIN- FALLAVIER (38070), elle est spécialisée dans développement de solutions d'encaissements, elle a fait le choix de l'auto certification de ses progiciels. La société est situé 23 BOUCLE DE LA RAMEE - 38070 ST QUENTIN- FALLAVIER, immatriculation RCS de Vienne B 453575 508 (N° TVA FR60453575508).

### 1) Description de la formule d'assistance Sérénité

Notre société propose à ses clients un abonnement au contrat d'assistance nommé « Contrat Sérénité » dont le descriptif complet figure ci-dessous et dans l'annexe « Politique Générale d'assistance » jointe au présent contrat.

La formule Sérénité comprend les services suivants :

- **Assistance illimité** pendant les horaires d'ouverture du service support :

Du lundi au jeudi de : **9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h**

Le vendredi : **de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h**

Cette assistance téléphonique est fournie pour les dysfonctionnements des progiciels pour une utilisation standard.

- **Toutes les mises à jour des Progiciels.** La gratuité des mises à jour n'implique pas l'installation par nos services de celle-ci, ni la formation à son contenu. La gratuité des mises à jour est valable durant la période active du contrat et n'intègre pas les mises à jour effectuées au titre de modifications règlementaires demandées par l'administration fiscale.

- **1 heure de formation dispensée par téléphone**, formation aux opérations standards et aux paramétrages. Le client doit prendre rendez-vous avec les équipes de Solumag, une semaine avant la date souhaitée.

- **100 sms gratuit**, crédité sur votre compte caisse. Le client doit effectuer la demande de crédit par email à : [commercial@solumag.fr](mailto:commercial@solumag.fr) en précisant le N° de facture de son dernier contrat.

Tout crédit non demandé une année, ne sera pas reporté au cumul l'année ou les années suivantes.

- **Sauvegarde dans le Cloud.** Solumag met à disposition une sauvegarde automatique dans un hébergement Cloud. L'hébergement des données est compris dans l'abonnement du contrat d'assistance. La mise en place de cette sauvegarde nécessite une connexion web de bonne qualité et régulière, la mise en œuvre est effectuée par l'équipe support. Le client doit prendre rendez-vous pour cette mise en œuvre en adressant une demande de rendez-vous à : [support@solumag.fr](mailto:support@solumag.fr)

- **Accès au fichier FEC**, l'activation du contrat d'assistance donne accès à l'export mise à jour du fichier des écritures comptables qui permet d'adresser aux comptables l'ensemble des données retracées dans le logiciel d'encaissement. (Nouveauté 2024)

## **2) Description de la formule d'assistance Gold (nouveauté 2024)**

Solumag propose à ses clients un abonnement au contrat d'assistance nommé « Contrat Gold » dont le descriptif complet figure ci-dessous et dans l'annexe « Politique Générale d'assistance Solumag » jointe au présent contrat.

La formule Gold comprend les services suivants :

- Assistance illimité pendant les horaires d'ouverture du service support :

Du lundi au **jeudi de : 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h**

**Le vendredi de : 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h**

**Astreinte le weekend :**

**Le Samedi 10h à 12h et de 14h à 16h** (assistance logiciel uniquement)

Cette assistance téléphonique est fournie pour les dysfonctionnements des progiciels pour une utilisation standard.

- **Toutes les mises à jour des Progiciels.** La gratuité des mises à jour n'implique pas l'installation par nos services de celle-ci, ni la formation à son contenu. La gratuité des mises à jour est valable durant la période active du contrat et n'intègre pas les mises à jour effectuées au titre de modifications réglementaires demandées par l'administration fiscale.

- **1 heure de formation** dispensée par téléphone, formation aux opérations standards et aux paramétrages. Le client doit prendre rendez-vous avec les équipes de Solumag, une semaine avant la date souhaitée.

- **100 sms gratuit**, crédité sur votre compte caisse. Le client doit effectuer la demande de crédit par email à : [support@solumag.fr](mailto:support@solumag.fr)

Tout crédit non demandé une année, ne sera pas reporté au cumul l'année ou les années suivantes.

- **Sauvegarde dans le Cloud.** Solumag met à disposition une sauvegarde automatique dans un hébergement Cloud. L'hébergement des données est compris dans l'abonnement du contrat d'assistance. La mise en place de cette sauvegarde nécessite une connexion web de bonne qualité et régulière, la mise en œuvre est effectuée par l'équipe support. Le client doit prendre rendez-vous pour cette mise en œuvre en adressant une demande de rendez-vous à : [support@solumag.fr](mailto:support@solumag.fr)

- **Accès au fichier FEC**, l'activation du contrat d'assistance donne accès à l'export mise à jour du fichier des écritures comptables qui permet d'adresser aux comptables l'ensemble des données retracées dans le logiciel d'encaissement.

- **Assistance au contrôle fiscal**. Le client peut demander un accompagnement pour extraire toutes les données dans le cadre d'un contrôle fiscal.

### **3) Durée-résiliation**

Le contrat d'assistance est conclu pour une durée d'un an à compter de la date de facture, sauf dispositions contraires de la facture. Le contrat d'assistance se reconduit par tacite reconduction sauf résiliation préalable 1 mois avant l'échéance. La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Solumag.

### **4) Tarif applicable**

Les services proposés par Solumag font l'objet d'une facturation. 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 et de l'annexe « Politique Générale d'Assistance ». Solumag se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Solumag 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 et au maximum en fonction de l'indice d'augmentation avec l'indice Syntec.

1- Prix révisé =  $P0 \times (\text{Indice 1} / \text{Indice 2})$

2- P0 : prix d'origine ou le dernier prix révisé

Indice 1 : indice Syntec de référence année N-1

Indice 2 : indice Syntec de référence année N

### **5) Responsabilité**

Solumag s'engage à mettre tout en œuvre pour résoudre les problèmes rencontrés par le client dans l'utilisation du progiciel. Dans ces actions, Solumag 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 Solumag 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 Solumag elle-même.

En aucun cas, Solumag 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.

Par ailleurs, Solumag ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de tout problème ou réclamation concernant des prestations effectuées par un revendeur.

Si la responsabilité de Solumag venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix perçu par Solumag, 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 Solumag et le client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## **6) 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 Bourgoin, nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

## **POLITIQUE GENERALE D'ASSISTANCE**

Toute souscription par le client a un contrat d'assistance proposé par Solumag et réglé directement auprès de Solumag implique d'une part l'acceptation par le client des conditions complètes et détaillées du contrat d'Assistance de Solumag dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des Progiciels. L'acceptation de notre devis ou le paiement d'une facture d'assistance implique que le client reconnaît avoir pris connaissance de ce contrat.

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.

Le détail des prestations qui peuvent être fournies au titre du contrat d'Assistance Sérénité ou Gold souscrit par le client, figure ci-dessous.

### **L'assistance téléphonique**

Au titre de l'assistance téléphonique, Solumag s'efforcera, dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre dans les meilleurs délais, aux questions intéressant le client et liées à l'utilisation du Progiciel faisant l'objet d'un contrat d'Assistance Solumag. Le nombre d'appels



téléphoniques n'est pas limité. Seul le titulaire de la licence du Progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

En aucune manière, Solumag ne saurait compenser un défaut de formation du client s'il apparaît que le client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel.

L'assistance téléphonique est assurée par un personnel technique qualifié. Les heures d'intervention sont du Lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 et le vendredi jusqu'à 17h, exception faite des jours fériés de Solumag. Aucun support ne sera proposé les jours fériés, même pour les contrats Gold bénéficiant de l'astreinte technique. Les veilles de fêtes identifiées : 30/04, 7/05, veille du jeudi de l'ascension, 14/08, 24/12 et 31/12 les services de Solumag s'arrêtent à 13h si la journée est un jour ouvrable.

Solumag assure un service continu tout au long de l'année, mais se réserve le droit de modifier ses jours et horaires et préviendra par tout moyen le client des nouvelles plages horaires le cas échéant.

Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure N ou au plus sur la version N-1 du Progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance.

Cette prestation n'inclut pas le déplacement sur site du Client. L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni.

Les services décrits ci-dessus sont fournis par Solumag sous réserve que les dysfonctionnements soient reproductibles, ne soient pas dus à un Progiciel non couvert par le contrat d'Assistance Solumag, que le Progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément aux préconisations indiquées par Solumag.

### **Les mises à jour**

Solumag informe le client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour. Pour obtenir une mise à jour, le client doit adresser une demande à Solumag.

La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par Solumag au regard des évolutions légales et technologiques.

Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnements, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure. Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par Solumag qui

doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur. Ces mises à jour ne concernent que la version et le module acquis par le client.

La majorité des versions comportent une version standard et une version pro pour chaque progiciel. La mise à jour sera réalisée uniquement sur la version dont le client a fait l'acquisition et qui est mentionnée sur la facture émise par Solumag.

L'équipe support accompagne le client pour les mises à jour des Progiciels.

### **La formation**

Le client bénéficie d'une heure de formation par an entrant dans le cadre de son contrat d'assistance. Cette formation est dispensée par téléphone et pour un poste à une personne. Pour les formations conventionnées ou pour des formations impliquant plus d'une personne, deux versions sont proposées :

Une formation en Visio conférence d'une durée de 2h et facturée après devis validé par le client.

Une formation dispensée dans les locaux de Solumag pour une durée minimale de 4h, facturé après validation par le client.

Les modalités d'inscription à une journée de formation sont déterminées par Solumag. Elles sont communiquées au client avant toute inscription.

### **Accompagnement contrôle fiscal**

Le client peut demander un accompagnement pour extraire toutes les données dans le cadre d'un contrôle fiscal, cette prestation n'entre pas dans le cadre du contrat Sérénité, mais est incluse au contrat Gold. La prestation sera facturée en fonction du temps de traitement de ces extractions et de la complexité des éléments à fournir. Un devis sera établi au client sous 24h, la validation et le paiement de cette prestation déclencheront les opérations.

*Date MAJ du 06/11/2023*