



Livret Service

**Matériels, Licence et Services Associés
pour Cegid Optichèque**

Version Mars 2022

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	2
1. Définitions.....	3
2. Objet	4
DISPOSITIONS RELATIVES AU MATERIEL ET AU SERVICE MATERIEL	4
3. Propriété intellectuelle du Matériel loué	4
4. Restitution des Matériels loués.....	5
5. Description et périmètre du Service Matériel	5
6. Exécution du Service Matériel.....	6
DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE PROGICIEL	6
7. Zone géographique	6
8. Support	6
9. Maintenance corrective.....	7
10. Dispositions financières particulières	7
11. Résiliation	7

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont, dans le cadre des présentes, la signification suivante au singulier comme au pluriel, et prévalent sur les mêmes termes définis au Contrat :

CGV Licence : Désigne les conditions générales de licence et services associés applicables au Progiciel et au Service Progiciel, accessibles dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid : <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

CGV Matériels : Désigne les conditions générales de vente matériel, logiciels tiers et services associés applicables au Matériel et au Service Matériel, accessibles dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid : <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

DAS (Droit d'Accès et Souscription) : Désigne l'offre à laquelle le Client peut avoir souscrit (tel qu'indiqué en parties « Eléments commandés » et « Bon de Commande ») et comprenant d'une part, la redevance liée à la fourniture du Progiciel lors de son installation et, d'autre part, l'abonnement annuel lié à l'usage du Progiciel et le bénéfice du Service Progiciel.

Livret Service : désigne le présent document.

Matériel : désigne l'équipement informatique indispensable à l'utilisation du Progiciel (lecteur de chèques, dongle, etc.) faisant l'objet d'une acquisition ou d'une location par le Client tel que précisé dans la partie "Eléments commandés".

Prérequis Techniques : désigne la dernière version de la liste des caractéristiques du système d'information ou des matériels et dispositifs informatiques du Client préconisés par Cegid et nécessaires à l'utilisation du Matériel et du Progiciel devant être mis en œuvre et respectés par le Client pour que le Matériel et le Progiciel fonctionnent dans des conditions normales d'utilisation. La dernière version à jour des Prérequis est accessible à tout moment sur le site web de Cegid (<http://www.cegid.com/fr/cgv/>) ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid. Il appartient au Client d'assurer l'évolution de ses matériels et dispositifs informatiques conformément à l'évolution des Prérequis Techniques.

Progiciel : désigne le progiciel standard visé en partie « Eléments commandés », dont Cegid est l'auteur.

Service : désigne les prestations fournies par Cegid comprenant :

- **Service Matériel** : désigne les prestations de réparation et de maintenance concernant le Matériel telles que détaillées en partie « Eléments commandés » et décrites au Livret Service.

- **Service Progiciel** : désigne les prestations de support et de maintenance corrective et évolutive portant sur le Progiciel, telles que détaillées en partie « Éléments commandés » et décrites au Livret Service.

Le Service ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où le Client respecte les Prérequis Techniques.

2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article "Définitions" des CGV Matériels et à l'article "Définitions" des CGV Licence.

Celui-ci décrit les dispositions particulières applicables au Matériel, au Service Matériel, ainsi qu'au Service Progiciel dans le cadre de l'offre « Cegid Optichèque » qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Une version numérique du présent Livret Service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid : <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

DISPOSITIONS RELATIVES AU MATERIEL ET AU SERVICE MATERIEL

3. PROPRIETE INTELLECTUELLE DU MATERIEL LOUE

Dans le cas où le Matériel fait l'objet d'une location par le Client, les stipulations détaillées dans le présent article s'appliquent (étant précisé que celles relatives à la propriété intellectuelle des CGV Matériels s'appliquent aux Matériels faisant l'objet d'une acquisition par le Client).

Cegid demeure propriétaire du Matériel.

Le Client n'acquiert auprès de Cegid, du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat. Par conséquent, le Client ne peut en aucun cas céder, sous-louer, transformer, donner en gage ou en nantissement, transférer ou prêter sous quelque forme que ce soit le Matériel.

La durée du droit d'utilisation concédé sur le Matériel est égale à celle du Service Matériel telle que prévue dans les conditions générales de vente matériel, logiciels tiers et services associés.

Les unités de Matériel sont celles précisées en partie « Éléments commandés ».

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ce Matériel, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Cegid afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Matériels la mention de propriété de Cegid qui y est apposée.

Le Client est gardien du Matériel mis à sa disposition. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés au Matériel. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations du Matériel à hauteur de la valeur de remplacement stipulée dans le Bon de commande.

A ce titre, à compter de la mise à disposition du Matériel au Client, et ce pendant la durée du droit d'utilisation concédé tel qu'indiquée ci-dessus, le Client s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

4. RESTITUTION DES MATERIELS LOUES

Dans le cas où le Matériel fait l'objet d'une location par le Client, au terme de la durée du droit d'utilisation concédé sur le Matériel ou en cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des Parties, le Client restitue les Matériels mis à sa disposition du Client, en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires), en les envoyant par voie postale ou transporteur à l'adresse ci-dessous :

Cegid
Service Support Solutions Chèques
1 allée des goélettes
BP 43107
35831 BETTON CEDEX

En cas de non-restitution des Matériels par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter du terme de la durée du droit d'utilisation concédé sur le Matériel ou de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des Parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Cegid facturera au Client la valeur de remplacement de l'équipement précisée dans le Bon de commande.

Le Client autorise Cegid à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

5. DESCRIPTION ET PERIMETRE DU SERVICE MATERIEL

Dans le cadre du Service Matériel, Cegid assure la réparation et la maintenance du Matériel.

Sont exclus du Service Matériel tous dommages et dysfonctionnements causés par le Client, un tiers au Contrat ou un évènement de force majeure et tous les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises, etc.).

La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Matériels, Cegid facturera au Client le montant des réparations dans la limite de la valeur de remplacement du Matériel précisée dans le Bon de commande

6. EXECUTION DU SERVICE MATERIEL

En cas de dysfonctionnement des Matériels mis à disposition par Cegid dans le cadre du Contrat, Cegid assurera le Service Matériel sur le site du Client avec retour atelier si matériel non réparable sur site ou échange de matériel dans le cas des lecteur PANINI I-DEAL (Location).

Cegid s'engage à un délai de réponse de 16h ouvrées après ouverture de l'incident auprès de son service support.

Le Service Matériel est limité au remplacement des pièces défectueuses selon le périmètre du Service Matériel défini au présent Livret Service. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Cegid se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE PROGICIEL

7. ZONE GEOGRAPHIQUE

Pour bénéficier du Service Progiciel, le Client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle le Service Progiciel est disponible, c'est-à-dire en France métropolitaine, Monaco, Suisse et Belgique.

8. SUPPORT

Dans le cadre du Service Progiciel, Cegid fournit des prestations de support dans les conditions définies ci-dessous.

Pendant la durée du Contrat, Cegid fournit une assistance via le portail de Cegid ou par téléphone. Celle-ci porte exclusivement sur l'utilisation du Progiciel et l'aide au diagnostic en cas de dysfonctionnement.

Sauf les jours fériés en France Métropolitaine, les heures d'ouvertures du support sont :

- Du lundi au jeudi : 8h30 - 12h30 / 14h-17h30
- Le vendredi : 8h30 - 12h / 14h - 17h

9. MAINTENANCE CORRECTIVE

Dans le cadre du Service Progiciel, Cegid fournit des prestations de maintenance corrective dans les conditions définies ci-dessous.

En cas de dysfonctionnement du Progiciel, Cegid intervient selon un délai qui est défini en fonction du type d'incident rencontré :

- Incident bloquant : incident ou problème répétitif rendant impossible l'utilisation de toute l'application ou obligeant l'arrêt de celle-ci. Pour ce type d'incident la correction doit s'effectuer sous les 48 heures ouvrées après prise en compte de la demande d'intervention.
- Incident semi-bloquant : incident ou problème répétitif limitant les fonctionnalités de l'application. Pour ce type d'incident la correction doit s'effectuer sous les 72 heures ouvrées après prise en compte de la demande d'intervention.
- Incident non bloquant : incident ou problème répétitif n'empêchant pas l'utilisation d'aucune fonctionnalité de l'application.

10. DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service est facturé annuellement, terme à échoir.

Dans le cas où le Client a souscrit du DAS, l'abonnement au DAS est facturé annuellement.

11. RESILIATION

Le Client prend acte de ce reconnaît que la résiliation du Service Progiciel peut rendre inaccessibles les données utilisées dans le Progiciel. À cet égard, Cegid invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [7] PAGES.