

§ 1 Application des Conditions d'assistance, hiérarchie des dispositions

- (1) Toutes les relations commerciales de la société Across Systems GmbH (ci-après dénommée « ACROSS ») ayant pour objet l'apport de prestations d'assistance relatives aux logiciels standard développés ou programmés par ACROSS sont soumises aux présentes Conditions d'assistance.
- (2) Il est possible à tout moment de consulter et d'imprimer la version actuelle des présentes Conditions d'assistance sous ftp://ftp.across.net/legals/support_fr.pdf. Ce sont les Conditions d'assistance en vigueur au moment de la conclusion du contrat qui s'appliquent.
- (3) Les Conditions générales de vente d'ACROSS qui peuvent être consultées et imprimées sous <http://across.net/fr/terms-of-trade.aspx> s'appliquent toujours en complément des présentes Conditions d'assistance. Si les présentes Conditions d'assistance ne contiennent pas certaines dispositions ou sont incomplètes, il faut se référer aux dispositions des Conditions générales de vente d'ACROSS. Ce sont les Conditions générales de vente en vigueur au moment de la conclusion du contrat qui s'appliquent.
- (4) Aucune spécification ni réglementation divergente émanant de l'acquéreur de la licence de logiciel (= ci-après dénommé « Contractant ») ne peut prévaloir, sans accord express d'ACROSS, sur les présentes conditions ; toute autre condition sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à ACROSS.
- (5) Les accords passés entre ACROSS et le Contractant se présentent dans l'ordre suivant, le document de niveau supérieur s'imposant au document de niveau inférieur
 - * Les modifications individuelles et/ou ajouts aux accords contractuels ;
 - * Les accords contractuels individuels, en particulier l'offre émise par ACROSS;
 - * Les conditions particulières d'ACROSS (par ex. les conditions d'assistance, d'actualisation et d'octroi de licence (Contrat de Licence Utilisateur Final : CLUF) ;
 - * Les Conditions générales de vente d'ACROSS ;
 - * La configuration requise définie par ACROSS ;
 - * Normes/Normes DIN ;
 - * Dispositions légales.

§ 2 Frais, période comptable, échéance

Les frais découlant des prestations d'assistance exécutées par ACROSS sont calculés sur la base du logiciel acheté par le Contractant. La liste de prix sans escompte du logiciel acheté et conforme à l'offre constitue la base de calcul. Une restriction à certaines licences ou parties de programmes est impossible.

- (1) Les frais annuels s'élèvent à 9 % de la liste de prix au moment de l'achat. Des frais supplémentaires sont exigibles, si comme stipulé dans les présentes Conditions d'assistance, d'autres licences sont achetées.
- (2) ACROSS propose également les logiciels en tant que solutions ASP et SaaS (Application Service Providing et Software as a Service). Si le Contractant opte pour la solution SaaS, les prestations d'assistance sont incluses dans le prix de location mensuel, sauf accord contraire.
- (3) Ce sont les prix en vigueur au moment de la commande qui s'appliquent. Ceux-ci s'entendent nets, majorés de la TVA légale en vigueur du pays concerné. Aucun escompte n'est accordé.
- (4) La période comptable est de un (1) an et les frais correspondant à cette période sont exigibles d'avance. Le montant des frais est à virer sur le compte indiqué par ACROSS dans un délai de 15 jours après réception de la facture pour la période correspondante.
- (5) ACROSS est autorisé à modifier les frais à la fin de la période moyennant un délai de notification de trois mois. Dans ce cas, le Contractant est en droit de résilier le contrat à la fin de la période moyennant un préavis d'un mois.
- (6) Les frais et les bases de calcul sont fournis dans l'offre correspondante.
- (7) Les modalités de paiement se basent sur les dispositions des Conditions générales de vente d'ACROSS qui peuvent être consultées et imprimées sous <http://across.net/fr/terms-of-trade.aspx>.

§ 3 Étendue des prestations d'assistance

Les prestations d'assistance au sens des présentes conditions n'incluent que les prestations d'ACROSS qui ne sont pas comprises dans l'exécution de la garantie légale pour défauts. Il va de soi qu'ACROSS exécute cette dernière gratuitement pour le Contractant.

- (1) Le Contractant obtient de la part d'ACROSS des prestations d'assistance qui englobent support, conseil et aide à l'utilisation et à la manipulation du logiciel par courrier électronique ou exceptionnellement par téléphone.
- (2) Les prestations d'assistance concernent exclusivement les licences de produits Across que le Contractant a achetées. Les prestations d'assistance proposées dans le cadre de cet accord ne couvrent pas les produits tiers (par ex. les produits commerciaux caractérisés comme tels et/ou les produits de fabricants tiers). Si nécessaire, le Contractant doit réclamer des prestations d'assistance séparées directement auprès des fabricants respectifs.
- (3) ACROSS se réserve le droit de déléguer les prestations d'assistance à des tiers agréés qui exécuteront les prestations dues pour le compte d'ACROSS.
- (4) L'assistance est exclusivement destinée aux établissements du Contractant ayant achetés les logiciels, conformément au contrat, et à la version régionale et linguistique qui y est utilisée pour le logiciel. Les prestations d'assistance destinées à d'autres établissements, versions régionales et linguistiques requièrent l'adhésion expresse à l'étendue de l'assistance à titre onéreux. Une restriction de l'assistance à certaines licences ou parties de programmes dans une installation est impossible.
- (5) ACROSS se réserve le droit d'accorder les prestations d'assistance uniquement au responsable technique nommé au préalable par le Contractant (« named support » : assistance avec un interlocuteur défini).
- (6) Si les réponses aux questions posées dans le cadre de l'assistance se trouvent dans les documents ou informations déjà mis à disposition (par ex. au sens d'une mauvaise manipulation connue du logiciel), ACROSS se réserve le droit de demander au Contractant de consulter les documents et informations déjà mis à disposition (par ex. documentations, aide, FAQ et autres supports d'assistance) et de ne pas fournir de prestations d'assistance supplémentaires.
- (7) La prestation d'assistance est exécutée au choix en langue allemande ou anglaise.
- (8) Les prestations d'assistance sont exclues tant pour les produits de fabrication tiers que pour les licences de développement Across (SDK). Sont également exclues les prestations d'assistance concernant les interfaces API contenues dans les produits Across. Des accords séparés peuvent être conclus entre le Contractant et ACROSS pour les prestations de ce type.
- (9) Les contractants disposant de contrats d'assistance valables s'adressent au département d'assistance d'ACROSS, généralement par courrier électronique à support@across.net, pour obtenir les services d'assistance. En cas d'interruption de l'activité et dans les situations d'exception, il est possible d'appeler l'assistance téléphonique au **+49 (0)7248 925 425**.
- (10) Le département d'assistance d'ACROSS peut être joint du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00 (HNEC).
- (11) En cas d'arrêt de la production, ACROSS (ou ses auxiliaires agréés) s'engage à apporter une réponse qualifiée au Contractant, dans les plus brefs délais, toutefois au plus tard dans un délai de 48 heures (week-ends et jours fériés exclus) après réception de la demande. La demande doit généralement être faite par écrit (la forme textuelle suffit) et contenir une description exacte de l'erreur. En

ce qui concerne les autres demandes, le Contractant recevra une réponse dans les plus brefs délais, toutefois au plus tard 5 jours ouvrés après réception de la demande.

- (12) Toute demande d'assistance doit être effectuée de manière qualifiée et décrire la prestation d'assistance à fournir de la façon la plus détaillée possible.

§ 4 Prestations non comprises

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans les présentes Conditions d'assistance et, conformément à un accord séparé, elles font l'objet d'une facturation conforme à l'offre établie par ACROSS, dans la mesure où elles ne sont pas comprises dans le nombre d'heures convenu dans le quota standard :

- * Le conseil, la formation et l'initiation des employés du Contractant ;
- * La rectification des erreurs sur place ;
- * Les prestations liées à l'élimination de dommages consécutifs indépendamment de leur origine ;
- * Les rectifications d'erreurs de programmation non imputables à ACROSS ;
- * Les adaptations individuelles/programmations modifiant ou complétant l'étendue standard du logiciel.

§ 5 Restrictions, obligations de coopérer

- (1) Le Contractant doit veiller à disposer de l'environnement système requis par ACROSS ainsi que de la configuration du matériel et du logiciel représentant un minimum standard, et à les respecter. L'assistance du logiciel fourni par ACROSS suppose qu'il soit ou reste compatible avec les autres programmes, logiciels et le matériel utilisés par le Contractant. Le Contractant s'engage à contacter ACROSS avant d'utiliser d'autres logiciels et/ou matériels, comme prescrit par ACROSS ou recommandé dans la documentation correspondante.
- (2) ACROSS s'engage uniquement à éliminer les erreurs pouvant être reproduites à partir de la configuration requise recommandée pour la version du programme concerné (en particulier le matériel, le système de base de données et le système d'exploitation).
- (3) L'apport des solutions de programmation s'effectue, à la convenance d'ACROSS, via la livraison de supports de données ou la mise à disposition du téléchargement sur Internet ou des indications fournies au personnel pour la saisie de modifications de paramètres ou pour la modification de paramètres de programmation.
- (4) Les mises à jour et versions de programme peuvent faire l'objet d'une assistance pour une période d'au moins un an à partir du moment où la version de programme suivante est disponible. Les versions de programme antérieures sont retirées à intervalles réguliers ; l'information relative au retrait des versions de programmes antérieures est publiée sur le site Internet www.across.net. ACROSS ne fournit pas d'assistance pour les versions retirées.
- (5) Le Contractant doit remplir certaines exigences techniques afin de permettre à ACROSS d'accéder, au besoin, aux serveurs ou aux ordinateurs concernés pour assurer une maintenance à distance (par ex. WinVNC).

§ 6 Durée de validité

Le Contractant dispose des prestations d'assistance pour une durée de 12 mois (« durée de validité »).

- (1) Après expiration des 12 mois, le contrat est automatiquement reconduit pour 12 mois supplémentaires aux mêmes conditions, sauf si celui-ci a été résilié par écrit un mois avant la fin de validité du contrat. À la fin de la durée de validité, ACROSS se réserve le droit, moyennant un délai de notification de trois mois, de modifier la forme et l'étendue des conditions d'assistance ou des éventuels contrats individuels supplémentaires en vue d'une période suivante éventuelle.
- (2) Dans la mesure où le Contractant reçoit des prestations d'assistance d'ACROSS dans le cadre d'une solution ASP/SaaS/hébergement, la durée de validité prend fin à l'expiration de l'hébergement sans qu'aucune résiliation séparée ne soit nécessaire pour les prestations d'assistance.
- (3) Le droit de résiliation extraordinaire n'est pas remis en cause par les présentes dispositions. À tout moment, les deux parties au contrat peuvent procéder à une résiliation extraordinaire du contrat pour un motif important. Les motifs importants du point de vue d'ACROSS sont en particulier :
 - * si le tribunal de commerce accepte la demande d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire concernant le patrimoine du Contractant ;
 - * si une procédure de redressement judiciaire à l'encontre du Contractant est ouverte ou refusée par manque de moyens ;
 - * si le Contractant ne remplit pas, même partiellement, ses obligations de paiement pendant deux mois consécutifs ou plus de 2 fois au cours d'une année contractuelle, même après expiration d'un délai supplémentaire approprié (en règle générale dix (10) jours).
- (4) Tout droit du Contractant à une résiliation extraordinaire du contrat sans préavis si l'utilisation conforme au contrat de tout ou partie de l'objet du contrat ne lui est pas accordée à temps ou si elle lui est à nouveau retirée, est exclu (§ 543 aliéna 2 chiffre 1 du Code civil allemand (BGB)).
- (5) Si ACROSS résilie le contrat pour un motif important relevant de la responsabilité du Contractant, alors le Contractant est obligé de rembourser à ACROSS tous les coûts, pertes, frais et dommages qu'il a subis en raison de la fin prématurée du contrat. Les droits de remboursement susmentionnés sont exigibles dans un délai de sept (7) jours à compter de la fin du contrat et s'appliquent indépendamment des droits légaux ou contractuels.

§ 7 Modifications des conditions d'assistance

ACROSS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'assistance. Dans le cadre d'une obligation permanente, le Contractant est informé expressément des modifications apportées et des passages modifiés (mis en évidence). Si le Contractant ne fait pas savoir, dans un délai de six semaines à compter de la réception de l'information relative à la nouvelle version, qu'il n'accepte pas cette nouvelle version, cela est considéré comme consentement muet ; le contrat continue alors de s'appliquer à partir de ce moment et intègre la nouvelle version. Dans le cas contraire, le contrat continue de s'appliquer et repose toujours sur la version non modifiée des Conditions d'assistance. ACROSS s'engage à indiquer au Contractant la signification de son comportement en fournissant l'information relative aux modifications souhaitées.

§ 8 Clause salvatrice et version linguistique obligatoire

- (1) Si l'une des conditions contenues dans les présentes Conditions d'assistance est caduque ou le devient ou si elle présente une lacune, la validité des dispositions restantes n'en sera pas affectée.
- (2) Si les présentes conditions d'assistance sont disponibles en plusieurs langues, seule la version allemande aura force de loi.