

# Conditions générales de support d'Apparo (CGV Support)

Version : 6 juillet 2016



## 1 Objet et conclusion du contrat

Les présentes conditions générales de Apparo Sueddeutschland GmbH (ci-après dénommée "Apparo") pour le support logiciel règlent l'acquisition de la maintenance / du support logiciel (ci-après dénommé "Support") par le client et définissent le contenu du support.

### 1.1 Objet du support

- (1) Dépannage du produit Apparo Fast Edit, à moins que cela ne soit dû à la responsabilité des défauts.
- (2) Clarification des problèmes/questions d'installation par téléphone / email / accès à distance
- (3) Clarification des questions concernant le fonctionnement et la procédure générale qui n'ont pas de caractère de consultation par téléphone / email / accès à distance
- (4) Utilisation/accès aux versions actuelles d'Apparo Fast Edit, y compris les mises à jour/mises à niveau via la zone de téléchargement d'Apparo, y compris les mises à jour.

### 1.2 A l'exclusion du support

- (1) pour la conception et le développement de Business Cases
- (2) pour l'utilisation de programmes en dehors de l'environnement d'exploitation spécifié, ou
- (3) pour les erreurs qui sont causées par des produits tiers
- (4) du côté du client / du bureau du client

### 1.3 Le support attend

- (1) Un contact chez le client qui a déjà été incorporé dans le produit et où la documentation du produit est connue.
- (2) Une approche coopérative pour résoudre le problème le plus rapidement possible.

Un contrat de support commence par un bon de commande signé par le client et Apparo ou par une commande écrite du client. La date de conclusion du contrat est le jour où le contrat est signé par le client et reçu par Apparo.

## 2 Renouvellement du contrat

Le contrat est valable pour une année et sera automatiquement renouvelé s'il n'y a pas de résiliation 2 mois avant la fin du contrat.

### 3 Hiérarchisation des erreurs de programme

#### **Erreurs détectées dans un environnement de production :**

*Priorité la plus élevée*

Le développement commence immédiatement après que Apparo ait été informé de la correction de l'erreur. Un nouveau build est livré directement après.

#### **Erreurs détectées dans un environnement de test :**

*Priorité moyenne*

Dépannage dans les 10 jours ouvrables, si aucune complication technique n'entraîne de retard. Une nouvelle version est livrée immédiatement après.

#### **Erreurs détectées dans un environnement de développement :**

*Priorité faible*

La correction sera incluse dans la prochaine version de correction. Les versions correctives sont livrées dans un intervalle de 3 semaines.

#### **Les horaires de fonctionnement suivants sont à convenir :**

9 h - 16 h, heure d'Europe centrale (CET), les jours de semaine.

Utilisez l'adresse e-mail suivante pour le service de support d'Apparo : [support@apparo.solutions](mailto:support@apparo.solutions)

### 4 Acquisition de support sur un partenaire d'Apparo

La condition suivante s'applique uniquement si le client conclut un contrat qui ne passe pas directement par Apparo :

Apparo a conclu des accords avec certains partenaires ("Partenaires Apparo") pour la commercialisation et le support de différents produits et services.

Si un Partenaire d'Apparo vend des produits et services d'Apparo, les termes de l'accord conclu entre les parties s'appliquent exclusivement à la relation entre le client et Apparo. Apparo n'est pas responsable des pratiques commerciales du partenaire d'Apparo ni des promesses faites au client ou des produits et services offerts par le partenaire d'Apparo dans le cadre de leurs propres accords.

## 5 Acquisition de support directement auprès d'Apparo

(1) Sauf accord contraire, les frais pour le support annuel seront facturés à l'avance.

(2) Les montants facturés sont payables comme spécifié dans la facture, au plus tard après 1 mois. Le client s'engage à payer les montants facturés dans les délais, faute de quoi Apparo pourra facturer des intérêts au taux légal.

(3) Les frais indiqués dans le document de transaction sont - sauf accord contraire - des prix nets hors TVA. La taxe de vente sera facturée avec le taux de taxe de vente applicable au moment de la prestation de service.

(4) Le client accepte d'accorder à Apparo un accès suffisant, libre et sûr à vos installations et systèmes.

## 6 Responsabilité

Si Apparo ou un représentant légal se rend coupable d'une violation d'une obligation contractuelle essentielle ("obligation cardinale"), la responsabilité est limitée au dommage prévisible et typique du contrat - limité au montant de l'investissement total de ce travail contractuel ou au volume de commande (total) correspondant.

L'exclusion ou la limitation de la responsabilité ne s'applique pas aux atteintes à la vie, au corps ou à la santé, ainsi qu'aux autres dommages résultant d'un manquement intentionnel ou par négligence grave à une obligation. Elle ne s'applique pas non plus à la responsabilité en vertu de la loi allemande sur la responsabilité du fait des produits, à la prise en charge d'une garantie ou à la dissimulation frauduleuse.

La responsabilité pour les dommages indirects, tels que les dépenses supplémentaires, les temps d'arrêt ou le manque à gagner dus à des produits ou services défectueux, est exclue, à moins qu'ils ne soient causés par une intention ou une négligence grave.

La responsabilité pour la perte de données est limitée aux coûts de restauration typiques qui auraient été encourus par le pouvoir adjudicateur avec une sauvegarde régulière des données à risque.

## 7 Modifications du contrat

Apparo peut modifier les termes des présentes conditions de service d'assistance dans un délai de trois (3) mois par une notification écrite par courrier ou par e-mail. Le client reçoit la notification de modification directement d'Apparo ou d'un partenaire d'Apparo. Ces modifications de contrat ne sont pas rétroactives. Elles ne prennent effet qu'avec le consentement du client à partir de la date indiquée dans la notification et ne s'appliquent qu'aux nouvelles commandes d'assistance.

## 8 Résiliation et retrait

Le client et Apparo peuvent résilier ce contrat si l'autre partie de ses obligations contractuelles - même après avoir accordé un délai de grâce raisonnable - non respectées. Apparo a le droit de résilier le contrat, en particulier si le client ne respecte pas les conditions de licence convenues. En cas de violations mineures du contrat, la résiliation est exclue.

## 9 Généralités

- (1) Les fournitures et services de Apparo sont régis uniquement par les conditions générales de Apparo. La validité des conditions générales du client est expressément rejetée.
- (2) Apparo a le droit d'engager des tiers pour fournir les services convenus, ou des parties de ceux-ci, mais uniquement avec l'accord écrit préalable du client.
- (3) Les modifications ou compléments d'un contrat nécessitent le consentement des deux parties et la forme écrite.
- (4) Le droit de la République fédérale d'Allemagne est valable avec l'exclusion du droit de vente des Nations Unies et l'exclusion du conflit de lois, le tribunal compétent est le siège de l'entrepreneur.
- (5) Si une disposition ou des parties sont invalides, les autres dispositions et parties du contrat restent en vigueur.