

Conditions générales de vente des contrats Ciel

Article 1

Par le Contrat Gold, Ciel-Acordata s'engage à assurer le service d'assistance et de maintenance du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, les jours ouvrables de Ciel-Acordata.

Article 2

Ciel-Acordata s'engage à fournir les services du Contrat d'assistance Gold à l'abonné, dans les 2 jours ouvrables qui suivent la réception en ses bureaux du présent contrat dûment complété, daté, et signé.

Article 3

Ciel-Acordata s'engage à octroyer à l'abonné, à dater de ce contrat, l'accès à son service d'assistance et de maintenance par téléphone et/ou email pendant une durée d'un an. Le nombre d'appels téléphoniques est illimité. L'abonnement au service GOLD comprend également l'accès à toutes les mises à jour disponibles durant la durée du contrat. Il incombe à l'abonné, par un contact régulier avec les services de Ciel-Acordata, de s'assurer qu'il possède bien la dernière version disponible de son logiciel. Ciel-Acordata est censé, par défaut, avoir mis cette dernière version à la disposition de l'abonné (soit via CD-Rom soit via téléchargement) puisqu'elle constitue une valeur ajoutée dans son travail et dans ses services. L'abonné bénéficie également d'un accès privilégié à la partie « Assistance Technique » du site Ciel : téléchargements des mises à jour, conseils techniques, informations légales,...

Article 4

L'assistance téléphonique consiste à aider l'abonné à utiliser au mieux toutes les fonctionnalités de son logiciel Ciel. A contrario, ce service ne couvre pas les prestations techniques, les déplacements chez l'abonné, la réparation de fichiers ou de machines, la formation au logiciel ou aux notions comptables ni la prise en charge de problèmes sans relation directe avec le produit Ciel. Pour ce type de problèmes, l'équipe commerciale peut être contactée pour trouver les solutions adéquates parmi son réseau de revendeurs.

Article 5

Le code d'accès est strictement personnel à l'abonné et ne peut être connu et utilisé que par l'utilisateur. Par conséquent, l'abonné n'est autorisé à communiquer, que ce soit à titre gratuit ou onéreux, le code d'accès à d'autres personnes qu'à l'utilisateur sauf autorisation préalable écrite de Ciel-Acordata.

Article 6

L'abonné assume l'entière responsabilité de l'utilisation, par l'utilisateur ou par toute autre personne, des codes d'accès qui lui sont fournis. L'abonné s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'empêcher toute utilisation des codes d'accès par d'autres personnes que l'utilisateur et de protéger leur caractère confidentiel. L'abonné se porte garant du respect des dispositions du présent article par l'utilisateur ou toute autre personne sous son autorité.

Article 7

L'abonné reconnaît expressément que Ciel-Acordata n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non de résultat pour l'exécution de toute prestation de service d'assistance et de maintenance dans le cadre du service et ce, quel que soit le niveau de complexité de cette prestation.

Article 8

L'abonné est seul responsable de l'usage qu'il fait des informations procurées et supporte tous les risques afférents à cet usage. En particulier, il incombe à l'abonné de prendre toutes les dispositions nécessaires pour préserver l'intégrité de ses programmes et de ses données, notamment en mettant en oeuvre les procédures de sauvegarde appropriées.

Article 9

Ciel-Acordata ne pourra être tenu responsable d'éventuels dommages indirects, accessoires ou incidents résultant d'un retard ou d'un manquement dans l'exécution de service, y compris et sans que ce soit limitatif des pertes de programmes ou de données, des pertes de profits ou des manques à gagner, cette exclusion de responsabilité restant valable même dans les cas où Ciel-Acordata a été informé de la possibilité de tels dommages. Quoi qu'il en soit, la responsabilité de Ciel-Acordata ne saurait excéder, pour tout dommage direct ou indirect, le montant du prix versé par l'abonné à Ciel-Acordata pour la fourniture du service.

Article 10

Ciel-Acordata et l'abonné se réservent le droit de résilier en totalité ou en partie l'ensemble des contrats souscrits moyennant un préavis de nonante jours. En cas de résiliation anticipée par Ciel-Acordata dans les conditions prévues au présent paragraphe, Ciel-Acordata remboursera à l'abonné le prorata du prix payé par ce dernier correspondant à la période non couverte par le service.

Article 11

Ciel-Acordata pourra, sans préjudice de ses autres droits et recours, résilier le présent contrat de plein droit et sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de manquement de l'abonné à l'une de ses obligations aux termes du présent contrat. Aucune des parties ne sera responsable d'un retard ou d'un défaut d'exécution de ses obligations imputables à un cas de force majeure. Les dispositions du présent paragraphe ne pourront cependant en aucun cas dispenser une partie de régler à l'autre toute somme qu'elle lui devrait.

Article 12

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée de 12 mois. Le contrat sera reconduit tacitement. Toute annulation de l'abonnement devra parvenir à Ciel-Acordata par envoi recommandé au moins 3 mois avant son échéance.

Article 13

Le présent contrat est régi par le droit belge. Tout litige relatif à son interprétation ou à son exécution relève de la compétence exclusive des Tribunaux de l'Arrondissement Judiciaire de Tournai.

