

## CONDITIONS DES CONTRATS DE SERVICES – pour les programmes ARTOLOGIK

Le présent contrat de services, ci-dessous nommé « le contrat », constitue l'ensemble du contrat passé entre le bénéficiaire des services, ci-dessous nommé le Client, et Artisan Global Media, ci-dessous nommé Artisan. Tout autre arrangement devra faire l'objet d'une validation écrite par Artisan. Le contrat prend effet à compter de la date de réception de la commande par Artisan et après acceptation d'Artisan.

### 1. PORTÉE DU CONTRAT

1.1 Pour la durée du contrat, le Client obtient un droit incessible de services, aux conditions décrites par le présent document. Le contrat ne s'applique qu'au produit spécifié dans la facture et qu'à la période contractuelle ou période de location spécifiée dans la facture.

1.2 Le contrat n'est valable que sous réserve du paiement de la redevance de services ou des frais de location. Le contrat de services s'applique aussi aux licences de location, où le contrat de services est obligatoirement inclus dans la location et ne nécessite donc pas une souscription séparée de la part du client.

#### 1.3 Ajout de packs d'utilisateurs / modules complémentaires

Tout client détenteur d'un contrat de services, voulant ajouter à sa licence de base, des packs supplémentaires (utilisateurs, enquêtes) ou des modules complémentaires, devra souscrire un contrat de services pour ces produits afin que le contrat de services soit valide pour l'intégralité de sa licence.

### 2. OBLIGATIONS d'ARTISAN

2.1 Artisan fournira un service de support aux heures suivantes: 8h00 – 17h00 (Heure d'Europe Centrale). Le service est fourni par le moyen jugé le plus approprié selon Artisan, soit via : Internet, e-mail, fax, lettre ou téléphone.

2.2 Le support technique inclus une aide avancée et la possibilité de poser des questions détaillées et d'obtenir l'aide nécessaire quant à l'utilisation et au fonctionnement technique du produit. De manière limitée, Artisan répond aux questions concernant les problèmes de systèmes d'exploitation, d'imprimantes, réseaux... liés au bon fonctionnement du logiciel.

2.3 Les clients reçoivent aussi des nouvelles à propos des programmes via Internet, email ou newsletter.

2.4 Toute prestation de la part d'Artisan se fait dans une proportion raisonnable au regard de la redevance annuelle perçue de la part du client. Artisan fournit les informations importantes sur le produit principalement via son site Internet, [www.artologik.com](http://www.artologik.com). Artisan peut aussi faire le choix de transmettre ces informations par e-mail ou par lettre.

2.5 Artisan rectifie aussi tôt que possible, toute anomalie de fonctionnement ayant une forte répercussion sur l'utilisation du produit. Artisan se réserve cependant le droit de décider du moment et de la manière dont le dysfonctionnement sera corrigé, ainsi que de l'heure et du mode d'intervention, puisque seul Artisan peut évaluer les conséquences des rectifications/changements ou mesures prises.

2.6 Artisan corrige les défauts n'ayant qu'une incidence mineure sur l'utilisation du produit et/ou de ses fonctions, le plus tôt possible à la parution d'une nouvelle version officielle du produit.

2.7 Artisan assiste le Client au rétablissement de la dernière sauvegarde de la base de données, de manière raisonnable et ce, moyennant le règlement du tarif horaire en vigueur.

2.8 Artisan recevra le signalement d'erreurs et assistera à la résolution des questions du Client, aux horaires de service indiqués précédemment dans ce document. Artisan pourra fournir un service de maintenance en dehors des horaires de service indiqués, mais ce service sera facturé au client. Le client peut signaler les erreurs décelées, par téléphone, aux horaires de service indiqués précédemment dans ce document, ou par email/Internet 24 h sur 24.

2.9 Artisan se réserve le droit de modifier les requis techniques et spécifications

produit des versions à venir.

#### 2.10 Mise à jour et garantie de mise à jour

La garantie de mise à jour signifie que pendant la période du contrat, Artisan fournit gratuitement les corrections nécessaires au bon fonctionnement du produit, ainsi que toutes les nouvelles versions officielles du produit. Les versions sont principalement disponibles sur Internet, mais peuvent aussi, au choix d'Artisan, être distribuées au Client. Pour les clients locataires, les sites de location sont mis à jour dès que les nouvelles versions sont disponibles.

2.11 Lors du changement de taille de licence afin de passer à une licence supérieure, les clients détenant un contrat de services ne payent que la différence entre les prix d'achat des deux tailles de licence et les prix des contrats de services de ces deux licences. Pour les clients locataires, il n'y a pas de coût supplémentaire pour changer de taille de licence, les frais de location seulement augmenteront.

### 3. LIMITES DE L'ENGAGEMENT D'ARTISAN

3.1 L'engagement d'Artisan n'inclut pas les points suivants :

- L'apport d'instructions ou d'indications aux utilisateurs lorsque celles-ci sont comprises dans les documents fournis avec le logiciel (textes d'aide, manuel, instructions de paramétrages, informations sur Internet ou autres médias).
- La rectification d'erreurs provoquées, par exemple, par une manipulation ou par la prise de mesures inappropriées, de la part de personnes autres que le personnel d'Artisan ou de celles désignées par Artisan pour agir en son nom.
- Les interventions de la part d'Artisan pour cause d'absence d'une copie de sauvegarde valable effectuée par le Client.
- La correction d'erreurs dues à une manipulation ou à une utilisation erronée du logiciel.
- Les corrections d'erreurs dues à une modification par le Client de la base de données ou des fichiers du logiciel.
- La correction d'erreurs dues à des circonstances indépendantes de la volonté d'Artisan, telles que : pannes d'électricité, erreurs du système d'exploitation, vices de matériel, de pilotes, dysfonctionnements dus à des virus ou à des chevaux de troie/des macros, à des défauts de périphériques.
- Les interventions sur un produit plus ancien que la dernière version officielle d'Artisan.

3.2 Le droit à l'assistance gratuite, décrit dans le présent contrat, cesse d'être valide en cas d'utilisation du produit sur d'autres machines, sous d'autres systèmes d'exploitation, ou avec des composants autres que ceux fournis par Artisan et autres que ceux stipulés dans les configurations techniques du produit et de la version concernée. Cette restriction s'applique seulement dans le cadre du support technique. Le droit aux mises à jour, aux lettres d'information, etc. stipulé dans le présent contrat reste valable.

3.3 Le droit à l'assistance gratuite, décrit dans le présent contrat, ne s'appliquera pas dans le cas de suppressions ou d'ajouts de données dans la base de données du logiciel, si l'équipe de support d'Artisan n'a pas validé précédemment ces actions. Dans des cas comme celui-ci, Artisan pourra fournir un service de support, contre compensation financière, selon les tarifs horaires en vigueur. Le droit aux mises à jour, aux lettres d'information, etc. reste valable.

3.4 Le client devra, lors d'une demande de support, informer l'équipe d'Artisan si l'une des mesures ci-dessus a été effectuée. Si cela n'est pas réalisé, Artisan pourra facturer au Client le temps passé à détecter et à corriger l'erreur générée par l'une des mesures décrites ci-dessus.

## 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1 Afin qu'Artisan puisse apporter son support au Client, ce dernier est tenu de :

- Nommer une personne responsable (contact) et s'assurer que celle-ci a les compétences nécessaires pour utiliser le produit, faire des copies de sauvegarde... Cette personne devra également avoir une connaissance suffisante des ordinateurs et du système d'exploitation utilisé. Lors des contacts avec Artisan, la personne responsable devra indiquer le numéro de série/de licence du produit ainsi que le numéro de client chez Artisan.
- Suivre les instructions fournies dans la documentation du produit et autres informations pouvant être fournies par Artisan.
- Faire régulièrement une copie de la base de données, selon les principes établis - s'applique aux clients acheteurs de licences.
- Faire une copie de la base de données avant chaque intervention de support sans instructions spécifiques de la part d'Artisan - s'applique aux clients acheteurs de licences.
- Installer la dernière version du logiciel afin d'éviter les possibles dysfonctionnements et les corriger - s'applique aux clients acheteurs de licences.
- Vérifier et empêcher que les ordinateurs, les systèmes d'exploitation, les logiciels et les fichiers informatiques soient contaminés par des virus, chevaux de Troie, etc.

4.2 Le Client est tenu de rechercher lui-même les informations susceptibles d'avoir une importance pour son activité et de fournir à Artisan des informations actualisées sur son entreprise, telles que l'adresse postale, les numéros de téléphone, de registre du commerce, d'Urssaf et autres numéros, ainsi que les informations de la personne à contacter et une adresse e-mail valide.

## 5. MODALITÉS DU CONTRAT À RESPECTER

5.1 En cas de demande d'une copie de sauvegarde en vue d'une intervention de la part d'Artisan, le Client assumera lui-même les frais d'expédition jus-qu'à Artisan, Växjö, en Suède. Artisan prendra à sa charge les frais de renvoi à destination du Client. Si une visite de maintenance chez le Client s'avère nécessaire et après accord du Client et d'Artisan sur ce point, des frais d'intervention, de déplacement, de repas, etc. seront facturés au Client selon les tarifs en vigueur à ce moment.

## 6. PÉRIODE CONTRACTUELLE

6.1 Pour les clients achetant une licence, la durée du contrat est normalement de 12 (douze) mois, y compris le mois en cours à partir duquel Artisan a reçu et accepté la commande. La période contractuelle valable est visible sur la facture. Le contrat est reconduit automatiquement pour une nouvelle période de 12 mois à la fin de chaque période contractuelle. Tout client ne désirant pas renouveler son contrat devra en demander la résiliation par écrit à Artisan (Växjö, Suède), 3 (trois) mois avant la date d'expiration de la période en cours du dit contrat.

6.2 Pour les clients qui louent une licence, les conditions concernant la période du contrat de services sont les mêmes que dans le cadre du contrat de location.

6.3 Si la version installée est relative à une nouvelle période du contrat, si le Client a téléchargé une nouvelle clé de licence pour une nouvelle période, ou si le client a bénéficié des services d'Artisan pendant la nouvelle période du contrat, la résiliation du contrat de services ne sera alors pas acceptée.

## 7. REDEVANCES ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 La redevance est basée sur une utilisation raisonnable du produit et sur le nombre d'unités stipulées dans le contrat. Elle est payable par avance via une facture renouvelée annuellement, de manière automatique, pour les clients acheteurs. Pour les clients locataires, la redevance des contrats de service est incluse dans les frais de location. Les services non inclus dans le contrat sont facturés au Client selon les tarifs horaires en vigueur. La durée minimale facturée est d'une heure.

7.2 Des frais de port liés aux livraisons planifiées par courrier postal pourront être facturés en même temps que la facturation annuelle. Les règlements doivent être

effectués à 30 (trente) jours date de facturation. Les intérêts de retard sont au taux déterminé par la Banque de Suède, plus huit pour cent. Artisan se réserve le droit de modifier le tarif des futures périodes de contrat ainsi que celui des produits et services de la période contractuelle en cours.

## 8. CESSIONS

8.1 Le Client ne doit pas, sans le consentement écrit d'Artisan, céder, copier, louer, prêter, vendre ou négocier de quelque façon que ce soit, le contrat et les services y attachés, ni de transmettre le dit contrat à un tiers. Ceci vaut également en cas de fusion ou de mise en faillite du Client.

## 9. CAS DE FORCE MAJEURE

9.1 Les obligations des parties sont valables sous réserve d'événements indépendants de la volonté des parties, tels que des conflits du travail, sabotages, incendies, inondations, cambriolages, interventions des pouvoirs publics ou autres événements similaires rendant difficile voire impossible pour l'une des parties d'effectuer la maintenance ou de prendre les mesures nécessaires.

## 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

10.1 Artisan dégage son entière responsabilité en cas de blessures corporelles, dommages, pertes de biens ou pertes financières, résultant directement ou indirectement des obligations d'Artisan prises dans le présent contrat. Toute compensation réglée au Client ne pourra en aucun cas dépasser le montant de la redevance annuelle payée par le Client à Artisan.

## 11. CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

11.1 Aucune des parties au contrat ne devra divulguer des informations confidentielles (conformément à la loi sur les secrets commerciaux) autres que celles indispensables en vue de fournir le service de support technique, tel que décrit dans ce contrat, ou sauf accord de l'une des parties sur la procédure. Les parties s'engagent à informer leurs employés de cette clause afin de préserver la confidentialité des deux parties.

## 12. INFORMATIONS SUR LES PERSONNES ET LES SOCIÉTÉS

12.1 Artisan traite toutes les informations privées conformément à la loi suédoise sur la protection des données personnelles (PUL). De plus amples informations peuvent être obtenues auprès du service clientèle d'Artisan.

## 13. GÉNÉRALITÉS

13.1 Par l'acceptation du présent contrat, le Client accepte que la société Artisan utilise les informations enregistrées, les adresses postales et les adresses électroniques afin d'envoyer certaines informations nécessaires à la bonne utilisation du logiciel, ainsi que des informations concernant d'autres logiciels pouvant être appropriés au Client.

13.2 Le Client doit être conscient que toute utilisation frauduleuse des produits, transgressant les clauses du présent contrat, sera punie par la loi. En cas de violation du présent contrat, Artisan se réserve le droit de résilier celui-ci avec effet immédiat. La facture ou le reçu font office de justificatifs de contrat. Artisan protège, entre autres, ses droits d'auteurs par la BSA (Business Media Alliance).

## 14. LITIGES

14.1 Tout litige attaché au présent contrat sera en premier lieu discuté par une médiation entre les représentants de chaque partie. Si les parties ne parviennent pas à un accord, le Tribunal de Grande Instance de Växjö sera habilité à trancher le litige conformément à la loi suédoise.

Artisan Global Media