

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Spécifiques à la Hotline

Article 1 : Définitions :

Le terme « Client » définit la personne physique ou morale souscrivant un abonnement d'assistance téléphonique auprès de Prestaclic.

Le terme « Prestaclic » définit le prestataire et plus précisément :

La société PRESTACLIC,
SAS au capital de 5.000 €, immatriculée au RCS de Versailles,
Domiciliée au 31 rue de la Grosse Pierre, 78540 Vernouillet – France
SIRET n° 80351891900011 - TVA n° FR69803518919
Téléphone : 01 86 95 96 97
Mail : support@prestaclic.fr
Site internet : www.prestaclic.fr

Le terme « Pack » définit la prestation de support choisie par le Client et matérialisée par le présent document et ses éventuelles annexes.

Article 2 : Objet du contrat – Description de prestations de services :

Les présentes conditions générales de prestations de service s'appliquent aux divers conseils, assistances téléphoniques et/ou assistances par prise de main à distance rendus au Client par Prestaclic.

Les prestations de services - Packs « Tel » et Packs « Clic » - sont exclusivement à destination d'entreprises dont les bureaux ou locaux d'activités sont basés en France métropolitaine.

L'objectif de ces prestations est de permettre au Client de bénéficier des services d'un informaticien à distance, durant une durée déterminée et selon un honoraire forfaitaire.

L'honoraire est payable tous les mois par virement bancaire ou prélèvement pour un montant fixé selon le pack choisi par le Client.

Les Packs n'incluent pas de déplacements pour dépannage chez le Client et permettent uniquement de bénéficier d'une assistance informatique par téléphone selon des plages horaires déterminées à l'avance. Les tarifs liés aux packs « Tel » et « Clic » ne s'appliquent pas en dehors des plages horaires définies dans chaque Pack.

Prestations de services sortant du cadre de la hotline :

- Les prestations sollicitées par le Client qui ne seraient pas incluses dans l'un ou l'autre des Packs feront l'objet d'une proposition de devis par Prestaclic.
- Les appels passés en plus du forfait mensuel prévu dans un pack (cas de dépassement de forfait), mais pendant les plages horaires convenues, seront facturés à un tarif supérieur annoncé au client lors de l'appel et indiqué sur le site internet de Prestaclic.
- Les appels passés en dehors des plages horaires seront facturés à un tarif « d'urgence » annoncé au client lors de l'appel et indiqué sur le site internet de Prestaclic

Le Client s'engage toutefois à user raisonnablement des services de Prestaclic en fonction de ses besoins réels propres et non pour des tiers.

Le Client sera présumé n'avoir pas respecté ses obligations en cas de recours manifestement excessif aux services de Prestaclic selon le Pack choisi. Le cas échéant, Prestaclic pourra résilier le contrat à tout moment, sans préjudice de demander des dommages-intérêts au Client. Prestaclic pourra également proposer au Client une assistance personnalisée adaptée à ses besoins.

Article 3 : Contenu des offres de services :

3.1 : Packs « Tel » :

Prestaclic propose différentes offres nommées : « **TelBasic** », « **TelBusiness** » et « **TelPremium** ».

Le contenu des différentes offres est ainsi explicité :

3.1/1. **Assurance fonctionnement** : Prestaclic assure le bon fonctionnement des flux téléphoniques du Client.

- o Prestaclic garantit une disponibilité des serveurs IPBX à 99%.
- o Prestaclic garantit la bonne interconnexion avec l'opérateur.
- o Prestaclic met en place l'interconnexion entre le client et le serveur.
- o Prestaclic peut intervenir sur le serveur pour faire fonctionner les services téléphoniques.

3.1/2. **Support opérationnel** : L'équipe support Prestaclic aide le Client à régler les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de son matériel téléphonique.

- o Prestaclic apporte ses conseils pour aider l'utilisateur à utiliser la téléphonie.
- o Prestaclic peut prendre la main à distance pour aider l'utilisateur sur la téléphonie.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Spécifiques à la Hotline

- 3.1/3. **Garantie de prise en charge** : Prestaclic garantit au Client une prise en charge rapide en cas de panne ou de dysfonctionnement de son matériel sur les plages horaires définies par le contrat entre les deux parties.
- o Prestaclic prévient l'utilisateur que sa demande a bien été prise en compte.
 - o Prestaclic garantit une prise en charge dans un délai d'1h pour les utilisateurs de TelBasic.
 - o Prestaclic garantit une prise en charge dans un délai de 30 min pour les utilisateurs de TelBusiness.
 - o Prestaclic garantit une prise en charge dans un délai de 10 min pour les utilisateurs de TelPremium.
- 3.1/4. **Création et modification de l'environnement utilisateur** : Prestaclic épaula le Client dans le cadre de la mise à jour de ses comptes utilisateurs.
- o Prestaclic peut changer tous les paramètres des comptes utilisateurs.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des groupes de sonnerie.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des conférences.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des horaires.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des interceptions d'appels.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des droits d'appels.
- 3.1/5. **Gestion des flux téléphoniques** : Prestaclic accompagne le Client dans la création et la modification de nouveaux numéros de téléphone et assure la supervision de l'ensemble de sa solution téléphonique.
- o Prestaclic peut changer tous les paramètres des appels sortants.
 - o Prestaclic peut changer tous les paramètres des appels entrants.
 - o Prestaclic peut récolter les informations techniques des appels passés pour s'assurer de la qualité du service fourni.
 - o Prestaclic met en œuvre des remontées d'informations par email sur le bon fonctionnement des serveurs et interconnexions.
- 3.1/6. **Gestion de la stratégie d'appels** : Les techniciens de Prestaclic aident le Client à la mise en place d'une stratégie d'appels globale (Redirections, messageries, boîtes vocales)
- o Prestaclic peut conseiller le Client aux différentes pratiques de stratégie d'appels.
 - o Prestaclic peut modifier toute la chaîne d'appels des numéros externes.
 - o Prestaclic peut créer des renvois d'appels
- 3.1/7. **Gestion de Serveur Vocal Interactif (SVI)** : Prestaclic aide le Client à modifier son SVI à tout moment.
- o Prestaclic peut modifier l'intégralité du script SVI du Client.
 - o Prestaclic peut créer des fichiers sons pour le Client.
- 3.1/8. **Support aux enregistrements des appels** : En cas de nécessité, Prestaclic propose au client un enregistrement crypté de tous les appels, et permet un accès à ceux-ci en cas de besoin.
- o Prestaclic met en œuvre la conservation des enregistrements d'appels grâce à "VOIPServices" qui assure la sécurité des fichiers audio conformément aux réglementations RGPD en vigueur.
 - o Prestaclic peut mettre à disposition sur information d'horodatage un fichier audio émis ou reçu par le Client.

3.2 : Packs « Clic » :

Prestaclic propose différentes offres nommées : « **ClicBasic** » et « **ClicBusiness** ».
Le contenu des différentes offres est ainsi explicité :

- 3.2/1. **Assurance fonctionnement** : Prestaclic assure le bon fonctionnement des ordinateurs et du réseau du Client.
- o Prestaclic garantit le bon fonctionnement du parc informatique (hors hardware).
 - o Prestaclic garantit la bonne interconnexion avec le FAI.
 - o Prestaclic met en place l'interconnexion entre le client et le serveur.
- 3.2/2. **Support opérationnel** : L'équipe support Prestaclic aide le Client à régler les problèmes rencontrés lors de l'utilisation de son matériel.
- o Prestaclic apporte ses conseils pour aider le Client à utiliser correctement son ordinateur.
 - o Prestaclic pourra prendre la main à distance pour aider l'utilisateur au bon fonctionnement de son ordinateur.
- 3.2/3. **Garantie de prise en charge** : Prestaclic garantit au Client une prise en charge rapide en cas de panne ou de dysfonctionnement de son matériel sur les plages horaires définies par le contrat entre les deux parties.
- o Prestaclic prévient l'utilisateur que sa demande a bien été prise en compte.
 - o Prestaclic garantit une prise en charge dans un délai d'1h pour les utilisateurs de ClicBasic.
 - o Prestaclic garantit une prise en charge dans un délai de 30 min pour les utilisateurs de ClicBusiness.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Spécifiques à la Hotline

3.2/4. Création et modification de l'environnement utilisateur : Prestaclic épaulé le Client dans le cadre de la mise à jour de ses comptes utilisateurs.

- o Prestaclic peut prendre la main sur le poste afin de modifier tous les paramètres des utilisateurs.
- o Prestaclic peut prendre la main sur le poste afin de créer un nouvel environnement utilisateur.

3.2/5. Installation et réinstallation du poste : Prestaclic accompagne le Client dans l'installation du poste de travail, ainsi que dans la réinstallation de celui-ci en cas de besoin.

- o Prestaclic peut installer un ordinateur pour le Client.

3.2/6. Installation et support des logiciels prédéfinis : Prestaclic aide le Client dans l'installation des logiciels ci-après définis :

- o Prestaclic peut installer les logiciels suivants sur les ordinateurs du Client : Suite Adobe, Word, Excel, Powerpoint, Onedrive, Acrobat reader, Google chrome, Firefox, Malwarebytes, Slack, Canva, Outlook, Google drive, Dropbox, Wazo.

3.2/7. Licence et configuration Malwarebytes antivirus : Prestaclic offre au Client une licence Malwarebytes EDR et s'occupe de la configuration de celui-ci.

- o Prestaclic installe une licence EDR pour chaque poste ayant souscrit au ClicBusiness.

Article 4 : Obligations de Prestaclic :

Dans le cadre des Packs « Tel » et « Clic », Prestaclic est tenu d'un devoir général d'assistance et de conseil notamment dans les domaines suivants :

- o VOIP : tout problème lié à la téléphonie IP
- o RÉSEAUX : tout problème lié à l'utilisation du réseau informatique du Client ou à la connexion à ce réseau
- o SÉCURITÉ : tout problème lié à la sécurisation des infrastructures informatiques du Client

Si Prestaclic doit intervenir physiquement d'une façon ou d'une autre chez le Client, où sur ses infrastructures, ou faire une action autre que le conseil et dépannage à distance, un devis d'intervention sera proposé au Client.

Le Client contacte Prestaclic par téléphone au 01 86 95 96 97 ou mail à support@prestaclic.fr.

Prestaclic s'engage à répondre dans les meilleurs délais aux sollicitations du client et à signaler son indisponibilité temporaire lorsqu'il ne peut pas répondre rapidement.

Article 5 : Obligation du Client :

Outre le paiement du tarif convenu, le client s'engage à fournir à Prestaclic à première demande tous documents ou informations nécessaires à la résolution de son problème.

En tout état de cause, afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage :

- o à fournir à Prestaclic des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires ;
- o à prendre les décisions de validation dans les délais requis par Prestaclic et plus généralement à répondre aux questions de Prestaclic dans les délais demandés ;
- o si nécessaire, à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision.

Article 6 : Tarifs, durée du contrat et résiliation :

6.1 : Durées et résiliation

- o Le client peut choisir de s'abonner au Pack « Tel » ou « Clic »
- o La durée minimale du contrat est de 30 jours glissants.
- o Le contrat prend effet à compter du jour du premier règlement effectif de la prestation de service commandée.
- o La fin du contrat est 30 jours après la date d'effet du contrat
- o Le contrat est renouvelable chaque fin de période pour une nouvelle période de même durée par tacite reconduction. Toutefois le client peut résilier cet abonnement à tout moment, par simple courrier (31 rue de la Grosse Pierre – 78540 Vernouillet) ou par mail (support@prestaclic.fr).
- o Toute période de 30 jours étant due intégralement, PRESTACLIC n'est pas tenu de rembourser au Client la partie de l'abonnement comprise entre le jour de la résiliation demandée par le client et le dernier jour de la période en cours.

6.2 Tarifs forfaitaires

- o Pack « TelBasic » : 2,99 € HT par utilisateur, payable d'avance pour une période de 30 jours glissants (+ TVA au taux en vigueur). Ce pack inclut les options 3.1/1, 3.1/2 et 3.1/3 à l'exclusion des autres
- o Pack « TelBusiness » : 4,99 € HT par utilisateur, payable d'avance pour une période de 30 jours glissants (+ TVA au taux en vigueur). Ce pack inclut les options 3.1/1, 3.1/2, 3.1/3, 3.1/4, 3.1/5 et 3.1/6 à l'exclusion des autres
- o Pack « TelPremium » : 7,99 € HT par utilisateur, payable d'avance pour une période de 30 jours glissants (+ TVA au taux en vigueur). Ce pack inclut les options 3.1/1, 3.1/2, 3.1/3, 3.1/4, 3.1/5, 3.1/6, 3.1/6, 3.1/7 et 3.1/8 à l'exclusion des autres
- o Pack « ClicBasic » : 14,99 € HT par utilisateur, payable d'avance pour une période de 30 jours glissants (+ TVA au taux en vigueur). Ce pack inclut les options 3.2/1, 3.2/2 et 3.2/3 à l'exclusion des autres

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Spécifiques à la Hotline

- o Pack « ClicBusiness » : 19,99 € HT par utilisateur, payable d'avance pour une période de 30 jours glissants (+ TVA au taux en vigueur). Ce pack inclut les options 3.2/1, 3.2/2, 3.2/3, 3.2/4, 3.2/5, 3.2/6 et 3.2/7 à l'exclusion des autres

Article 7 : Informations et confidentialité :

Il est entendu par « information » les documents et informations orales de toute nature (commerciaux, comptables, marketing, etc.) ou toute information relative au client, ses filiales ou sociétés le contrôlant directement ou indirectement (au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce), qui a été ou sera communiquée et échangée à l'occasion de la réalisation des prestations, de quelque manière que ce soit, à quelque instant que ce soit, par écrit, oralement ou de toute autre manière.

Prestaclic s'engage à observer et faire observer la plus stricte confidentialité, tant pendant la durée du présent contrat qu'après son expiration, à l'égard des informations auxquelles il a pu avoir accès.

De même, Prestaclic s'engage à ne pas divulguer ni exploiter, sous quelque forme que ce soit, pour son compte ou pour celui d'un tiers, directement ou indirectement, tout ou partie des éléments susvisés.

Prestaclic veillera, le cas échéant, au respect de cet engagement de confidentialité par l'ensemble de ses collaborateurs.

Il est convenu que Prestaclic est autorisé à communiquer autour des prestations effectuées pour le client à des fins promotionnelles à l'exception des informations que le client aura désignées comme stratégiques et confidentielles.

Article 8 : Propriété intellectuelle :

Prestaclic reste seul propriétaire des éléments originaux figurant dans les programmes, documents, mémos, ou autres actes d'assistance réalisés dans le cadre des prestations. Il reste aussi seul propriétaire des méthodes, processus, techniques, développements et savoir-faire développés dans le cadre des prestations.

Prestaclic accorde au client sans limitation géographique ni temporelle, le droit utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d'auteur, les éléments conçus par Prestaclic et intégrés dans ses travaux. Le client ne dispose d'aucun droit pour distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l'utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l'accord du prestataire.

Dans le cas où les prestations impliqueraient l'utilisation de biens faisant l'objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, Prestaclic en informera le client. Prestaclic prendra toute mesure permettant l'utilisation de tels droits et le cas échéant, en négociant les droits d'utilisation, le coût pouvant en être facturé au client.

Le client ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de Prestaclic sans accord préalable et écrit de ce dernier.

Prestaclic pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations.

Article 9 : Documents :

Prestaclic conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le client aura fourni, resteront sa propriété.

Prestaclic conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété de Prestaclic.

Article 10 : Conflit d'intérêts – Indépendance :

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, Prestaclic en fera part immédiatement au client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation.

Si une modification de la législation ou des normes professionnelles interdisait à Prestaclic de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l'état, et ce, afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

Article 11 : Limitation de responsabilité :

La responsabilité de Prestaclic pour tout manquement, négligence ou faute, entraînant un préjudice pour le client à l'occasion de l'exécution des prestations, sera plafonnée au montant des sommes versées au titre des prestations mises en cause. Ce montant couvre l'ensemble des réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués ou de parties aux litiges.

La responsabilité de Prestaclic ne pourra en aucun cas être engagée :

- o suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels ;
- o pour les faits et/ou données qui n'entrent pas dans le périmètre des prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement ;
- o en cas d'utilisation des résultats des prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves de Prestaclic.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Spécifiques à la Hotline

PrestaClic ne répond ni des assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du client.

Article 12 : Cessibilité - Sous-traitance

PrestaClic se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires tiers répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la prestation requiert des compétences techniques particulières, PrestaClic informera le client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité de PrestaClic et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

Article 13 : Indépendance :

L'exécution des prestations n'entraîne en aucun cas la création d'une relation de mandat ou de société de fait entre le client et PrestaClic. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

Article 14 : Loi applicable et compétence :

L'exécution des prestations est soumise au droit français. Les litiges seront soumis à la juridiction du Tribunal de Commerce de Versailles.