

Conditions Commerciales Générales de la société CENIT France SARL concernant le support d'application des produits de Dassault Systèmes

1. Volume des prestations

1.1. Support d'application

Le support d'application est réservé aux clients pour lesquels la facturation des redevances de licence en cours est établie par CENIT. Ces clients bénéficient d'un support d'application gratuit pour les produits installés au niveau des solutions CATIA, DELMIA, DYMOLA, ENOVIA/SMARTTEAM, ENOVIA V6, 3D Live et 3D VIA Composer. Le nombre d'appels n'est pas limité.

1.2. Assistance téléphonique et en ligne

Le client peut joindre 24 h sur 24 la centrale d'assistance de CENIT par courrier électronique

mailto: support@cenit.com

CENIT propose également une assistance téléphonique directe du lundi au vendredi sans interruption de 8 à 18 h au

+49 711 7825-3222

(hormis les jours fériés nationaux légaux en Allemagne). Afin de garantir des contacts en ligne efficaces, le client dispose de tous les moyens de communication aujourd'hui courants sur le marché comme par exemple RNIS, ODETTE, Internet, e-mail ou conferencing. Celui-ci reçoit un numéro spécifique pour chaque requête (call). Un seul problème peut être traité par appel (ou call). Tous les appels sont traités en priorité standard et dans un délai de 4 heures. Pour les appels qui arrivent hors des heures mentionnées, le délai commence à courir le jour ouvrable suivant. Les problèmes impossibles à traiter rapidement et efficacement sur place en raison de leur complexité, sont proposés séparément en accord avec le client sous forme d'intervention payante. (Cf. chapitre 1.3).

1.3. Prestations non comprises

Les prestations de service telles que l'installation de logiciels, la conversion de données, les activités de recherche fastidieuses, les modifications de systèmes ou d'environnements, les analyses de modèle CATIA, les problèmes concernant l'infrastructure ou les installations ainsi que l'assistance pour des produits autres que ceux mentionnés au point 1.1

ne sont pas couvertes et doivent faire l'objet d'un contrat d'assistance séparé. CENIT considère que le client a été formé aux applications des modules qu'il utilise et qu'il a par conséquent déjà acquis une certaine expérience pratique. La formation d'utilisateurs par le service d'assistance de CENIT n'est pas comprise dans les prestations proposées. CENIT se réserve le droit de ne pas répondre à des questions récurrentes et dues à un manque de formation et de proposer en revanche un stage de formation payant au demandeur.

1.4. Interlocuteurs désignés

Le client désigne deux interlocuteurs par site client qui sont les seuls autorisés à appeler le service d'assistance téléphonique de CENIT. Toutes les communications concernant le problème abordé passent uniquement par ces interlocuteurs.

2. Rémunération

Les prestations sont gratuites à condition d'être exécutées conformément au point 1.1.

3. Durée et résiliation

Le client a droit à un support d'application pour les postes de travail et les modules tant qu'il satisfait aux conditions du point 1.1. En cas de résiliation du CLUF selon le point 1.1, le client cesse de bénéficier du support d'application sans qu'une dénonciation séparée soit nécessaire. Tout accord divergent exige la forme écrite pour être valable. En cas de défaut de paiement de redevances en cours (ALC), CENIT est en droit de suspendre le soutien.

Les Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations de CENIT s'appliquent (www.cenit.fr). CENIT se réserve le droit de modifier les Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations.