



213, Chemin de la Tourisse  
83 260 La Crau  
Tel. 06 11 26 51 43  
email : [frontshop@frontshop.fr](mailto:frontshop@frontshop.fr)  
site : [www.frontshop.fr](http://www.frontshop.fr)



Hyères, le

Madame, Monsieur,

Suite à nos contacts, je vous adresse les conditions des prestations de l'assistance «FrontLine». Ainsi que les tarifs des prestations hors adhésion.

Nous restons à votre disposition pour la suite que vous souhaitez donner à ce projet ou pour toute information complémentaire à cette étude.

Je vous prie de croire, madame, monsieur, en ma plus haute considération.

Bruno Leclère  
Directeur

Entre les soussignés :

Ci-après désigné « le Client »

Et :

La société Agrégat Informatique, de forme EURL inscrite au Registre du commerce et des sociétés de Lille, sous le numéro B 411 480 684, au capital de 7 622 Euros, dont le siège social est situé 213, chemin de la Tourisse à La Crau 83260, représentée aux fins des présentes par M. Leclère Bruno, et ci-après désignée par "Le prestataire".

Ci-après désigné « le Prestataire »

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

### Article 1 : Nature de la mission

Le Client confie au Prestataire une mission consistant à répondre aux besoins suivants :

#### Conditions générales

L'option de Front Line permet de bénéficier d'une assistance téléphonique à l'utilisation ainsi que d'une mise à jour de version au fur et à mesure des évolutions du standard Front Shop pendant toute la période d'adhésion.

Environ 10 mises à jours / an.

#### Assistance téléphonique

##### Objet

L'assistance Front line est une assistance téléphonique sans limite de temps, permettant aux utilisateurs de répondre à toutes les questions se rapportant à l'utilisation, l'installation et la configuration du progiciel « FrontShop ».

##### L'assistance couvre les sujets suivants :

- ✓ Installation et paramétrage du progiciel FrontShop
- ✓ Installation et paramétrage des périphériques distribués par l'éditeur

##### L'assistance ne couvre pas les sujets suivants :

- ✓ Système d'exploitation (Windows, mises à jours etc.)
- ✓ Les lenteurs et défauts des PC (virus et autres applications externes à FrontShop)
- ✓ Les matériels non distribués par l'éditeur.
- ✓ Les interventions sur site, le cas échéant.
- ✓ Partages de dossiers, réseau, serveur.
- ✓ Sauvegardes (à la charge de l'utilisateur).

Il est à noter que la conception de Front Shop permet à l'assistance téléphonique de guider avec simplicité toute personne pour effectuer sur site toutes les opérations permettant un fonctionnement optimum.

#### Dépassement et abus

Bien que le service soit dit illimité, il apparaît que le nombre d'appel maximum par magasin soit, à la date du présent acte, de un appel mensuel.

Ainsi tout dépassement sera notifié au client pour adopter un comportement raisonnable. Le non-respect de ces consignes pourra faire l'objet d'une facturation au tarif « Non Abonné »

## Mises à jour du logiciel

### Source utilisateurs adhérents

Les mises à jour correspondent à de nouveaux développements réalisés à la demande des utilisateurs adhérents. Les demandes doivent être précises et décrites sur document qui doit être adressé par mail à l'adresse [frontshop@frontshop.fr](mailto:frontshop@frontshop.fr)

### Autres sources

D'autres évolutions spontanées sont issues soit :

- D'une réflexion de l'éditeur sur la pertinence de nouvelles fonctionnalités
- D'une évolution juridique sur les principes de vente
- D'un nouveau matériel disponible sur le marché

### Disponibilités

Les mises à jour sont disponibles sur le site [www.frontshop.fr](http://www.frontshop.fr)

Onglet « Accueil / Télécharger la version de démonstration » il s'agit de remplacer simplement fichier Front.exe situé dans le répertoire de l'application de l'utilisateur.

## Horaires de l'assistance téléphonique

Du lundi au vendredi pendant les tranches horaires : 9h00 12h00 ----14h00 18h00

Samedi et dimanche en option sur demande ponctuelle.

## Article 2 : Prix et modalités de paiement

### **Tarifs 30 % des licences / an**

Dans le cas d'une version Gold	1 290.00 HT	x 0.30	= 387.00 Euros HT par an
Dans le cas d'une version Silver	990.00 HT	x 0.30	= 297.00 Euros HT par an
Dans le cas d'une version Bronze	690.00 HT	x 0.30	= 207.00 Euros HT par an
Dans le cas d'un poste supplémentaire	390.00 HT	x 0.30	= 117.00 Euros HT par an

+ Cotisation forfaitaire Exigence fiscales réglementaire NF525.

40 Euros HT par semestre et par client (une seule cotisation même dans le cas de plusieurs magasins)

Payable par semestre

50 % Facture émise le 1<sup>er</sup> décembre pour le 1<sup>er</sup> semestre de l'année suivante.

50 % Facture émise le 1<sup>er</sup> juin pour le 2<sup>ème</sup> semestre de l'année en cours.

**Payable dans le délai de 2 mois sur base de date de facture.**

**Tout retard de paiement dans ce délai, exclus de facto, les responsabilités et engagements du prestataire.**

### Article 3 : Mode de fonctionnement et planification

- L'adhésion est automatique après la période de gratuité.
- Renouvelé annuellement par tacite reconduction.

Le présent contrat prend effet à compter du .....  
et pour une durée de 5 (cinq) ans renouvelable annuellement par tacite reconduction.  
La rupture du contrat à date anniversaire pourra se faire par envoi d'un courrier 2 mois avant la date de renouvellement.

### Article 4 : Période de gratuité

La période de gratuité n'est applicable qu'aux clients ayant fait l'acquisition de leur licence directement auprès de l'éditeur.

Période de gratuité = 1 Semestre + reste du semestre en cours

#### Exemple de période de gratuité :

Installation le 15 mars 2016, (Date de saisie du code de débridage faisant foi)

Semestre en cours => jusqu'au 30 juin 2016 gratuit

+ période du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2016 gratuit.

En cas de configuration multi-site, la période de gratuité ne s'applique qu'à la première licence installée.

### Article 5 : Condition des non-adhérents

#### **Horaires et disponibilité**

La disponibilité ne peut en aucun cas être exigée par un non adhérent.

#### **Chaque prestation fera l'objet d'une facturation soit :**

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| • 1 appel téléphonique 15 minutes maximum  | 90.00 Euros HT            |
| • Prise en main à distance 1 heure maximum   | 190.00 Euros HT           |
| • Fourniture d'un code de débridage  | 290.00 Euros HT par poste |
| • Mise à jour de version 1 <sup>er</sup> niveau* (prix par niveau)                                   | 190.00 Euros HT par site  |
| • Mise à jour de version 2 <sup>ième</sup> niveau* (prix par niveau)                                 | 290.00 Euros HT par site  |
| • Mise à jour de version 3 <sup>ième</sup> niveau* (prix par niveau)                                 | 390.00 Euros HT par site  |
| • Il n'y a aucune de garantie de faisabilité de migration dans le cas de non-adhésion excédant 1 an. |                           |

\*Numéro 1<sup>er</sup> niveau : incrément de la deuxième décimale V N.nn exemple V 3.05 => 3.06

\*Numéro 2<sup>ième</sup> niveau : incrément de la première décimale V N.nn exemple V 3.00 => 3.10

\*Numéro 3<sup>ième</sup> niveau : incrément de la valeur entière V N.nn exemple V 2.58 => 3.00

### Article 6 : Eligibilité

Le présent accord est éligible, sous réserve d'acceptation des deux parties.

Le prestataire, se réserve le droit de refuser ou mettre un terme au présent contrat s'il juge qu'il existe une inadéquation entre l'utilisation du logiciel FrontShop et les compétences mises en œuvre par le client.

### Article 7 : Exclusion de la mission

De ce présent contrat sont exclus :

- Tout déplacement chez le client.
- Saisie des données clients.
- Paramétrage du matériel même distribué par le prestataire
- Maintenance des PC
- Gestion du réseau, le cas échéant
- Système d'exploitation et configuration du système.
- Tout logiciel FrontShop ayant subits des transformations ou dans une utilisation inadéquat.
- Tout système contenant un ou plusieurs virus.
- Responsabilité sur l'ensemble des données clients (le client conserve la responsabilité de ses données)  
Le client conserve la charge et responsabilité de ses sauvegardes.  
En aucun cas, le prestataire ne pourra être mis en cause pour une perte de données quelle qu'en soit l'origine ou le volume.

## Article 8 : Respect des délais

Généralement, un technicien compétent répond immédiatement et directement aux utilisateurs.  
Les messages laissés sur répondeur ne sont pas traités.  
En cas de difficulté à joindre le service assistance, la demande devra être formulée par mail à l'adresse [frontshop@frontshop.fr](mailto:frontshop@frontshop.fr)  
En ce cas le délai maximum de réponse à une demande est de 72h après dépose du mail.

En cas, d'assistance par prise en main à distance, par l'outil « TeamViewer », le client a la responsabilité et charge de l'installation de cet outil dans les conditions commerciales et légales en vigueur au moment de l'intervention.  
Le délai d'installation de cet outil viendra s'ajouter au délai d'engagement de la société Agrégat Informatique.  
L'installation de cet outil est conditionnée par une connexion internet dont le débit est compatible avec l'utilisation de cet outil. La présence de la connectivité internet reste bien entendu à la charge de l'utilisateur du logiciel.

## Article 9 : Rupture d'abonnement

### Par le client :

Le client a la possibilité de mettre un terme à ce contrat sans avoir à justifier d'un motif.  
La demande peut être formulée par lettre recommandée avec AR ou par simple mail.

### Par le prestataire :

Le prestataire peut mettre fin au présent contrat et sans délai en justifiant d'un des motifs suivants :

- Abus des appels (harcèlement)
- Saturation volontaire du numéro d'appel.
- Utilisation irraisonnée ou illicite du logiciel « FrontShop ».
- Atteinte à l'image de la marque « FrontShop ».
- Insultes, propos déplacés ou injustifiés.
- Retard de paiement de plus de 2 mois (date de facture).
- Non-respect des conditions d'utilisation de FrontShop.

En cas de rupture d'abonnement, celle-ci est notifiée par écrit dans le cadre de rupture de la part du prestataire.  
Dans le cas d'une rupture pour défaut ou retard de paiement, la notification écrite est facultative car est déclarée de fait dans les présentes conventions.

En cas de rupture d'abonnement, un nouvel abonnement, le cas échéant devra faire l'objet d'une nouvelle demande d'adhésion de la part du client et restera soumis à l'accord et approbation du prestataire.

## Article 10 - Droit applicable et juridiction compétente

En cas de litige pour l'exécution du présent contrat, seul le tribunal administratif de Toulon est compétent.

Fait le ..... en deux exemplaires à .....

**Le client**

**Le prestataire**

