

## AU CONTRAT DE SERVICE EN LIGNE Schneider Electric France

**GENERALITES :** les présentes conditions applicables au Contrat de Service en Ligne Schneider Electric France sont applicables à toute offre de Contrat de Service en Ligne émise ou tout Contrat de Service en Ligne conclu par Schneider Electric France avec un client.

Toute commande passée à Schneider Electric France emporte acceptation des présentes conditions et renonciation de la part du client à ses propres conditions d'achat.

**ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

**Schneider ou SEF :** désigne la société Schneider Electric France

**Contrat de Service :** désigne le Contrat de Service Schneider, permettant notamment à son Bénéficiaire d'accéder, conformément aux dispositions des présentes, à différents services tels que, notamment, achat de logiciels, outils de programmation, documentations et autres assistances téléphoniques en ligne (ci-après les "Services"), pour la durée du Contrat de Service, et tels que plus spécifiquement décrits en article PRESTATIONS.

**Bénéficiaire ou Client :** personne ayant souscrit un Contrat de Service. Il a la faculté de définir des Ayants-droit qui pourront également bénéficier des Services.

**Ayant-droit :** personne ayant été déclarée par le Bénéficiaire pour accéder à tout ou partie des Services sous le même Contrat de Service.

**Point Service :** dispositif d'évaluation tarifaire et mode de paiement des Services Schneider avec correspondance Euro précisée dans le Catalogue des offres Service.

**Compte à Points Service (CAPS) :** compte créé lors de la souscription du Contrat de Service par le Client sur lequel pourront être débités et/ou crédités des Points Service.

**Carte à Points Service (CPoS) :** Le Client a la possibilité d'acheter des Points Service par le biais d'une CPoS dont le montant en Points est prédéfini.

**Abonnement Logiciel :** le Client a la possibilité d'accéder à des logiciels avec des mises à jour, des correctifs ainsi que des dossiers techniques disponibles sur le site Web XSL

**Web XSL :** site Internet sécurisé de SEF permettant l'accès en ligne aux Services ou abonnements logiciels et assistance.

**Catalogue des offres Services :** désigne le Catalogue des offres Services. Ce document disponible sur site Web XSL ou en format papier sur simple demande, précise les modalités des différentes offres de Service et leur tarif en Points Services ainsi que la correspondance Euros.

**ARTICLE 2 - MODALITES DE FONCTIONNEMENT****2-1 Durée des Services**

Le Contrat de Service entre rétroactivement en vigueur le premier jour du mois au cours duquel la commande Client est reçue par SEF. Ce dernier renverra dans la semaine qui suit la réception de la commande, un accusé de réception de la commande, le contenu du Contrat et ses références, les Services souscrits et leur durée, les informations concernant le Bénéficiaire et le cas échéant, ses Ayants-droit. Ces informations sont requises pour accéder au site Web XSL et aux Services d'assistance en ligne.

Certains Services (notamment les Abonnements Logiciels) sont à durée déterminée (12, 24 ou 36 mois en fonction des références du Catalogue des offres Services).

**2.2 Gestion du compte**

La gestion du compte est accessible soit par téléphone, soit par site Web XSL. Seul, le Bénéficiaire accède à cette rubrique et peut également définir l'étendue des droits concédés à ses Ayants-droit. Le Bénéficiaire accède à son suivi de CAPS et peut en particulier connaître à tout moment l'état de celui-ci et accéder à l'historique de ses transactions sur les douze derniers mois.

**2.3 Points Service**

Les Points Service sont en vente sur le Catalogue des offres Services. Ils sont gérés via le CAPS et permettent de régler les Services. Pour tout paiement en Points Service un crédit suffisant doit obligatoirement être crédité sur le CAPS.

**2.4 Durée de validité des Points Service**

L'utilisation du CAPS ainsi que la validité des Points Service en crédit sur ce dernier ne sont pas limités dans le temps. Toutefois, en cas d'inactivité du CAPS sur une période de 24 mois, à savoir qu'aucune opération de débit ou de crédit de Points Service sur le CAPS n'est enregistrée par SEF durant cette période, SEF se réserve alors la possibilité de clôturer unilatéralement et de plein droit le CAPS, le crédit éventuel de Points Service se trouvant sur le CAPS étant perdu de manière irrévocable.

**2.5 Carte à Points Service**

Des cartes à Points Service préchargées sont disponibles à l'achat. Ces CPoS comportent un code de rechargement qui autorise le Bénéficiaire à procéder au rechargement du CAPS ; ce rechargement devant intervenir au plus tard à la date de fin de validité figurant sur chaque CPoS.

**2.6 Catalogue des offres de Services en Ligne**

La tarification de l'offre sera mise à jour annuellement (1<sup>er</sup> juillet de l'année). Toutefois, SEF se réserve la possibilité de mettre à jour le Catalogue en cours d'année pour toute intégration d'offres nouvelles à commercialiser ou pour le retrait d'offres en arrêt de commercialisation. Le Catalogue des offres Services de référence est celui disponible sur site Web XSL.

**ARTICLE 3 - PRESTATIONS**

Schneider s'engage, dans le cadre du présent Contrat à effectuer les prestations suivantes référencées au Catalogue des offres Service en vigueur sur le site Web XSL :

**3.1 Assistance en ligne**

En cas de difficultés de mise en œuvre ou de panne sur des produits et/ou logiciels commercialisés par Schneider et qui font l'objet du Service d'Assistance en Ligne dans le Catalogue des offres Service, Schneider intervient téléphoniquement pour assistance ou dépannage, suite à appel du Bénéficiaire ou de ses Ayants-droit, selon les modalités suivantes :

**La prise d'appel :**

Le Centre d'expertise téléphonique de Schneider assure la prise d'appel téléphonique de 8 heures à 18 heures du lundi au vendredi, sauf jours fériés, pour assistance à la mise en œuvre ou au dépannage des produits et logiciels couverts par ce Service au titre du Contrat de Services. Outre le contrôle automatique par code d'accès, la vérification du nom et prénom du Bénéficiaire et/ou de ses Ayants-droit sera effectué par rapport aux noms et prénoms déclarés par le Bénéficiaire du Contrat. Schneider s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de prendre en charge le cas technique soumis, dans l'heure qui suit l'appel du Client. Dans tous les cas, Schneider assure une prise en charge dans un délai 4 heures maximum à compter de la prise en charge par l'opérateur SEF de la demande d'assistance en ligne du Client.

**L'assistance téléphonique :**

A partir de l'appel Client pour assistance ou dépannage, Schneider réalise par téléphone sur la base des informations communiquées par le Client, l'estimation du niveau d'assistance requis, et fait valider par le Client ce niveau d'assistance. Schneider vérifie que le crédit de Points Service sur le CAPS est suffisant. A défaut, le Client est invité à recharger en Points Service le CAPS. Si le crédit de Points Service est suffisant, les Points Service correspondant à la prestation sont réservés et affectés à cette prestation. Schneider réalise l'assistance technique ou le diagnostic de panne sur les produits et logiciels en cause, et conseille le client sur la démarche de développement ou de dépannage à suivre. Une fois la prestation d'assistance réalisée, Schneider procède au débit des Points Service réservés.

Si, au cours de la prestation, Schneider identifie un décalage entre le niveau d'assistance estimé suite à la demande Client et le niveau d'assistance effectivement requis, Schneider se réserve la possibilité de réajuster le niveau d'assistance nécessaire.

**L'intervention sur le site du Client :**

Suivant la démarche de mise en œuvre ou de dépannage conseillée lors de l'assistance téléphonique et si l'option d'une intervention sur le site du Client est décidée d'un commun accord entre Schneider et le Client, Schneider réalise l'intervention sur les produits et logiciels suivant les tarifications et conditions générales de vente de prestations de services en vigueur au moment de l'intervention. Ces dernières sont disponibles sur le site Web XSL ou en format papier sur simple demande.

**L'assistance technique d'urgence 24h/24 :**

En dehors de la plage horaire 8h – 18h les jours ouvrés, ou bien les week-end ou jours fériés, dans le cadre de l'accès à l'assistance technique d'urgence 24h/24 intégré au Contrat de Service, Schneider coordonne les différents moyens à sa disposition afin d'apporter des solutions techniques aux problèmes critiques rencontrés par le Client. Au-delà de l'assistance téléphonique de première urgence, une intervention sur site ou bien une livraison express de pièces de rechange peut être déclenchée, et fait alors l'objet d'une facturation séparée.

**3.2 Service Abonnement Logiciel****La fourniture et mises à jour logicielles et/ou évolutions correctives :**

Les services Abonnements consistent en la fourniture du logiciel (selon référence) et mise à jour logicielle. En cas de nouvelle mise à jour corrective ou fonctionnelle sur un logiciel objet d'un Service Abonnement Logiciel, Schneider fournit le dernier indice logiciel en vigueur au Bénéficiaire du Contrat de Service de manière automatique et prioritaire.

Les principaux logiciels sont expédiés au Bénéficiaire sous forme de CD-ROM. Ils sont également téléchargeables à partir du site Web XSL. Dans ce cas, pour les logiciels protégés, la mise à jour s'installe avec le code d'installation fourni avec le logiciel d'origine.

**3.3 Le site Internet sécurisé Web XSL**

Schneider met à disposition du Bénéficiaire et de ses Ayants-droit au travers du Web XSL, les documentations en ligne, outils de diagnostic, de dépannage ou d'auto-apprentissage en ligne, traçabilité des incidents correspondants aux abonnements logiciel souscrits. Les documentations, patches, logiciels non souscrits au titre d'un abonnement, peuvent être achetés et réglés en ligne en Points Service uniquement. Le débit en Points Service est effectué sur le CAPS immédiatement.

Les coûts de consommation téléphonique induits par la connexion au site Web XSL ainsi que l'acquisition des logiciels et matériels requis (navigateur, modem, ...), restent à la charge du Client.

A la fois base d'informations techniques, base de documentations et boîte à outils, le site Web XSL contient :

- une zone de téléchargement des récentes mises à jour des logiciels faisant l'objet d'abonnement au titre du Service Abonnement Logiciel,
- la base d'expérience de Schneider, construite à partir de tous les incidents ou questions techniques récurrentes de Clients dans le cadre du Service Assistance en ligne (cette base d'expérience contient des cas techniques permettant de proposer une solution en accompagnement de la documentation produit),
- les informations techniques détaillées précisant les principales évolutions fonctionnelles ou les principales évolutions correctives des mises à jour logicielles,
- des dossiers techniques à thème permettant de découvrir ou d'approfondir les fonctionnalités d'automatisme des produits et logiciels relatifs aux Contrats de Services.
- un ensemble d'outils pour faciliter le diagnostic ou le dépannage des produits d'automatismes de Schneider,
- une bibliothèque de logiciels de communication, paramétrage et diagnostic,
- l'ensemble des documentations produit & logiciel, de la supervision jusqu'au départ-moteur,
- une interface permettant d'envoyer sa demande d'assistance directement en ligne, sans téléphoner ou en dehors des heures ouvrées.

#### **Accès au site Web XSL :**

L'accès au Service se fait à partir du micro-ordinateur du Client, connecté à un réseau de télécommunications et abonné au fournisseur d'accès Internet de son choix. Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et reconnaît :

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet, de ses performances techniques et des temps de réponses pour consulter, interroger ou transférer des informations,
- que les données circulant sur l'Internet sont susceptibles de détournements éventuels,
- que les données présentes sur le Web XSL sont la propriété de Schneider, qui se réserve le droit d'en modifier la forme ou le contenu à tout moment, qu'il appartient au Bénéficiaire et à ses Ayants-droit de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

#### **ARTICLE 4 - PRIX - PAIEMENT - FACTURATION**

##### **4.1 Prix**

Les prix des différents Services figurent dans le Catalogue des offres Services. Ils s'entendent HT.

##### **4.2 Paiement**

Les paiements s'effectuent indifféremment soit par débit de Points Service, soit en Euros suite à une commande. Toutefois comme indiqué en article 3.3 ci-dessus, les achats en ligne sont réglés en Points Service uniquement.

##### **4.3 Facturation**

###### **Points Service :**

Tout paiement de prestations référencées dans le Catalogue des offres Services en Points Service ne fera pas l'objet de facturation ; une facture unique étant émise au moment de l'achat des Points Service,

###### **Paiement en Euros :**

Une facture sera émise pour toute commande de prestations référencées dans le Catalogue des offres Services.

#### **ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITE – SECRET**

Le Client s'engage formellement à garder la plus grande discrétion sur toutes les informations en provenance de SEF, qu'elle qu'en soit la nature ( droits de protection, formules, procédés, savoir faire, ...) et ce, tant à l'égard des tiers qu'à l'égard des membres de son personnel non appelés à les utiliser ou à en avoir connaissance.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux informations d'usage courant communiquées à la clientèle ou à celles qui sont déjà connues du public.

Cette obligation de confidentialité subsiste même après l'expiration ou la résiliation du Contrat de Service.

#### **ARTICLE 6 - DROIT D'ACCES AUX FICHIERS INFORMATISES**

Schneider prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des données nominatives concernant le Bénéficiaire et, le cas échéant, ses Ayants-droit, dans le respect des dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 « informatique et libertés ».

Les informations recueillies dans le cadre de la souscription d'un Contrat de Service, ou lors du traitement de l'utilisation des Services par le Client peuvent donner lieu auprès de SEF, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 à l'exercice du droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations le concernant.

Les données nominatives sont utilisées par SEF dans le cadre de la gestion du Contrat de Service souscrit par le Client, et le cas échéant pour toute opération commerciale directe de SEF à ses Clients afin de les informer de ses nouvelles offres et services.

#### **ARTICLE 7 – GARANTIE / RESPONSABILITE**

Schneider ne donne aucune garantie relative à l'absence de virus ou de bogues, à la conformité des logiciels aux fonctionnalités décrites dans les documentations techniques.

Schneider ne donne aucune garantie expresse ou tacite y compris toute garantie d'adéquation à un but particulier ou toute autre garantie quelle qu'elle soit, autre qu'expressément mentionné aux présentes.

En particulier Schneider ne donne aucune garantie relative à l'absence de virus ou de bogues, à la conformité des logiciels aux fonctionnalités décrites dans les documentations techniques.

La responsabilité de Schneider est strictement limitée aux obligations définies dans les présentes conditions générales applicables au Contrat de Service et, le cas échéant, aux obligations définies dans les conditions générales de vente Schneider. En aucun cas Schneider ne pourra être tenue responsable de tous dommages indirects et/ou immatériels, tel que notamment manque à gagner, perte de profit et perte de production.

De surcroît la responsabilité de Schneider ne saurait être engagée s'agissant de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement intrinsèque, inaccessibilité temporaire du Web XSL, ni des logiciels utilisés par le Client autres que ceux fournis par Schneider.

Le Client demeure seul responsable de l'usage fait par lui et par ses Ayants-droit des moyens mis à sa disposition par Schneider.

Le WEB XSL est destiné à l'usage unique du Bénéficiaire du Contrat de Service et de ses Ayants-droit. Toute constatation d'acte de diffusion ou de copie illicite des outils, logiciels et informations du WEB XSL entraînera la résiliation par Schneider, unilatéralement et de plein droit de tout Contrat de Service en vigueur, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourront être réclamés par Schneider au Client.

De même le Client se porte fort du respect par ses Ayants-droit du présent Contrat, et sera en conséquence tenu responsable de tout agissement des dits Ayants-droit qui s'avèrerait dommageable pour Schneider.

#### **ARTICLE 8 - MAINTENANCE**

Schneider peut être amené à interrompre exceptionnellement l'accès au Web XSL. En cas de maintenance planifiée, le Client utilisateur du site, sera, dans la mesure du possible, prévenu préalablement de la fermeture temporaire du site, par courrier ou message d'information à la connexion.

#### **ARTICLE 9 – RESILIATION DU CONTRAT DE SERVICE PAR SCHNEIDER**

Schneider se réserve le droit de procéder unilatéralement et de plein droit, à la résiliation d'un Contrat de Service dans les cas suivants :

- cas d'un CAPS débiteur : le Bénéficiaire sera prévenu par courrier et/ou mail de bien vouloir régulariser au plus vite le débit sur son CAPS. A défaut de régularisation de la part du Bénéficiaire, Schneider pourra procéder à la clôture du CAPS et à la résiliation du Contrat de Service ;
- De manière générale en cas de manquement du Client à ses obligations découlant du Contrat de Service, 30 jours après mise en demeure non suivie d'effet ;

et sans préjudice des dommages et intérêt que Schneider pourrait réclamer au Client de ce fait.

#### **ARTICLE 10 – EVOLUTION DES CLAUSES DU PRESENT CONTRAT**

Schneider se réserve la possibilité de modifier à tout moment les dispositions des présentes. Le Contrat de Service en vigueur est celui disponible sur le site Internet WEB XSL. Il peut être demandé par simple appel téléphonique et envoyé par courrier par Schneider au Bénéficiaire du Contrat de Service.