



BON DE COMMANDE ASSISTANCE PREMIUM

**OUI, JE SOUSCRIS A L'ABONNEMENT
« ASSISTANCE PREMIUM » ANNUEL**

Référence	Nom du produit commandé	Quantité	PU H.T.€	TOTAL H.T.
AP-1H	Assistance Premium 1 Heure		191	
AP-3H	Assistance Premium 3 Heures		456	

Tarifs modifiables sans préavis

Montant Total H.T. :	€ HT
Total TTC (TVA 19,6%)	€ TTC

Pour les pays en UE (hors France), indiquer ici
votre N° de TVA Européen.....

Votre Nom :

Votre Société :

Votre adresse :

Code postal : Ville : Pays : ..

Téléphone : Fax : Email :

Nom de 3 personnes autorisées à accéder au Support Technique AURA Equipements :

NOM	PRODUIT	E-Mail
1.		
2.		
3.		

Ce contrat prendra effet à compter de la date de signature des présentes, pour une période annuelle, quelque soit le nombre de produits utilisés.

Le Client utilise des produits de développement AURA Equipements.

Le Client souhaite bénéficier de la part d'AURA Equipements d'une **assistance particulière personnalisée** dans l'utilisation de ces outils.

Je joins à mon envoi un règlement de (*) : _____ €^{TTC}
Par chèque à l'ordre de AURA Equipements
(*) Pour l'UE, indiquer votre N° de TVA Intracommunautaire : _____

Je reconnais avoir pris connaissance de l'ensemble des conditions générales d'abonnement au contrat **ASSISTANCE PREMIUM** et les accepte entièrement.

Date :
Cachet & Signature

Numéro d'Identification

Utilisable du :

___ / ___ / ___ au ___ / ___ / ___

AURA Equipements - Z.A. de Courtaboeuf - Avenue du Québec - BP 519 - 91946 LES ULIS Cédex - FRANCE.

N°de Siret : 33973997100036 - Code APE : 516 J - N°d'identification intracommunautaire FR8833973997100036

Tel: 33 (0)1 69 07 01 45 - Fax: 33 (0)1 64 46 29 06 - Web : www.easycom-aura.com

REF: AP 01/2002 AURA Equipements se réserve le droit de modifier son tarif sans préavis. Toutes les marques citées sont déposées par leurs auteurs.



Conditions Générales d'Abonnement ASSISTANCE PREMIUM

Le présent contrat conclu entre AURA Equipements et le Client concerne une assistance technique personnalisée sur l'utilisation des produits AURA Equipements, quel que soit le nombre de produits utilisés.

L'assistance consiste à fournir une réponse rapide aux questions posées par l'utilisation des produits AURA Equipements : Audit, aide à la conception, écriture de routines, étude de code, ...

Cette assistance comprend les conseils éventuels à la programmation d'une application mais exclut toute formation aux langages de programmation utilisés par le Client, et ne se substitue pas à la formation des produits édités par AURA Equipements.

Ce service est accessible par abonnement prépayé, utilisable au rythme du client. Il n'y a pas de limite dans le nombre d'appels.

1. L'abonnement permet d'obtenir un **Crédit Assistance de 1 Heure ou 3 Heures** pour une période de **12 mois** à compter de l'accusé de réception par AURA Equipements du bulletin d'adhésion dûment rempli, daté et signé, accompagné de son règlement.

2. Le service d'assistance téléphonique est accessible du :

Lundi au Vendredi de 9 Heures à 12 Heures 30 et de 14 Heures à 17 Heures 30.

Le contrat d'Assistance Premium couvre uniquement les prestations téléphoniques ou celles fournies par courrier électronique. L'appel téléphonique lui-même reste à la charge du client. Un E-mail est décompté pour 12 minutes d'appel téléphonique.

AURA Equipements mettra tout en œuvre pour aider l'utilisateur titulaire de l'Assistance Premium à résoudre sa demande lors de l'appel téléphonique ou de sa réponse par courrier électronique. Sa demande pourra faire référence à la dernière version du logiciel.

AURA Equipements délivrera un code d'accès au client titulaire du contrat d'Assistance Premium dont les coordonnées sont inscrites sur le bulletin d'inscription. Cette identification devra être utilisée lors de chaque appel au service d'assistance AURA Equipements.

3. Le coût de l'abonnement pour 1 an est fonction du Crédit Assistance choisi par le client (1 Heure ou 3 Heures). L'abonnement est un forfait annuel indépendant de l'utilisation ou non du service de l'abonné.

Le service d'Assistance Premium est renouvelable par tacite reconduction soit à la clôture du Crédit Assistance, soit à la fin de la période annuelle de souscription. Il ne pourra être résilié que s'il est dénoncé soit au moins 30 jours après le renouvellement suite à la clôture du Crédit Assistance, soit au moins 30 jours avant la date d'anniversaire s'il est renouvelé à la fin de la période annuelle. Il est payable à la souscription.

Les factures sont réglables au comptant, par chèque. Le non-règlement d'une facture dans un délai de 15 jours entraînera une suspension sans préavis du service Assistance Premium.

Le Client indiquera à AURA Equipements le nom des personnes autorisées à contacter AURA Equipements (3 personnes maximum).

En cas de doute sur une identité, AURA Equipements pourra demander confirmation par fax au numéro indiqué dans ce contrat, l'identité de la personne appelant.

Le Client devra être équipé d'une liaison Internet, lui permettant d'accéder aux mises à jour éventuelles des logiciels concernés par le contrat d'Assistance.

4. AURA Equipements confirme posséder tous les droits nécessaires sur les données, programmes, modules qui seront éventuellement fournis au Client par l'intermédiaire du service d'Assistance.

Le Client doit avoir régulièrement acquis les droits d'utilisation du Logiciel qu'il entend faire supporter par le contrat Assistance Premium.

Le Client déclare posséder tous les droits nécessaires sur les données, les programmes, modules ..., transmis à AURA Equipements. Le Client s'engage à indemniser AURA Equipements pour les dommages ou frais résultant de l'inobservation de cette clause.

L'Assistance Premium ne pourra être assurée si : (i) le Logiciel n'est pas utilisé conformément à ses spécifications, (ii) le Logiciel est installé sur un autre système n'ayant pas fait l'objet de l'acquisition d'une licence logiciel, (iii) l'origine du problème est liée à un autre produit, (iiii) les logiciels ne sont pas couverts par un contrat de maintenance ou de Mises à Jour.

AURA Equipements ne saurait être responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de l'application ou de la non-application des réponses fournies aux utilisateurs dans le cadre de ce contrat. Les obligations du contrat sont des obligations de moyens et non de résultats. Il appartient au Client de prendre toute précaution et notamment de faire les sauvegardes nécessaires avant toute manipulation.

5. La responsabilité d'AURA Equipements résultant d'une carence, d'une insuffisance ou d'un quelconque problème lié au service Assistance Premium ne pourra être mis en cause et ne pourra donner lieu à aucune indemnité en aucune sorte.

6. Aucune des deux parties ne sera responsable du fait du manquement à ses obligations suite à un cas de force majeure (grève, indisponibilité des moyens de communication, incendie, catastrophe naturelle, guerre...)

7. Sauf accord particulier, chaque partie considère les informations transmises par l'autre partie comme confidentielles.

8. Si ce contrat venait à être supprimé, le Client en serait averti un mois avant la date d'interruption par lettre recommandée avec accusé de réception, et les temps non consommés lui seraient remboursés (montant évalué au prorata).

9. AURA Equipements se réserve le droit d'indiquer ou de mettre en œuvre des changements dans les règles édictées, dans le but d'améliorer son service ou de se contraindre à de nouvelles lois ou règlements.

Le présent contrat est régi par le droit français ; tout litige qui en résulterait sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents du siège d'AURA Equipements. Ce contrat constitue l'intégralité des accords passés entre les deux parties, et aucun avenant ne peut lui être adjoint. Toute action du Client à l'encontre d'AURA Equipements résultant de ce contrat devra intervenir dans un délai de trois mois à la date du fait générateur.

Sauf accord particulier, ce contrat n'est pas transférable.