

ASTER Technologies SAS

# Annexe aux Conditions Générales de Vente

Conditions Générales de Maintenance

ASTER Technologies S.A.S. | Tel. +33 2 99 83 01 01

"Le Kleber" Bat B – 55bis, Rue de Rennes | Fax +33 2 99 83 01 00

F – 35510 CESSON-SEVIGNE - France | Email: [sales@aster-technologies.com](mailto:sales@aster-technologies.com)

[www.aster-technologies.com](http://www.aster-technologies.com)

ASTER Technologies S.A.S. with assets of 500 000 euros • 391 892 979 RCS Rennes • APE 7112B



Les présentes conditions générales de maintenance s'appliquent sur le territoire de la France, à toutes les ventes de logiciels (ci-après « la (les) Solution(s) ») et aux prestations de services y afférentes – assistance technique, améliorations techniques etc. (ci-après les « Services »), par ASTER Technologies SAS (ci-après « ASTER ») à ses Clients ayant la qualité de professionnel (ci-après le « Client »). Les parties susmentionnées sont individuellement désignées par une « Partie » et collectivement par les « Parties ».

## ARTICLE 1- DEFINITIONS

---

Les termes suivants, lorsque la lettre initiale est en majuscule, auront le sens défini ci-après, au singulier ou au pluriel.

**Client** désigne tout professionnel, personne physique ou morale, immatriculé au registre du commerce et des sociétés ou tout registre commercial équivalent, identifié comme Client d'ASTER dans le devis.

**Contrat** désigne les documents contractuels liant ASTER au Client et comprenant (i) les présentes conditions générales et conditions particulières de vente, (ii) le Devis d'ASTER et (iii) le bon de commande du Client.

**Licence** désigne le droit d'utiliser la Solution tel qu'il est accordé au Client dans un bon de commande sur la base des conditions générales de licence.

**Devis** désigne le document signé par les Parties, ayant pour objet la souscription par le Client à la Solution et aux éventuels Services et matériels associés.

**Durée d'Utilisation de la Licence** désigne la période pendant laquelle le Client est autorisé à utiliser le programme comme indiqué dans le Contrat. La durée d'utilisation peut être spécifiée comme une licence perpétuelle, une location ou un abonnement.

**Licence d'Abonnement** désigne une licence dont la durée d'utilisation est provisoire.

**Licence de Location** désigne une licence dont la durée d'utilisation est fixée à un minimum de 3 mois pour un maximum de 6 mois.

**Licence Perpétuelle** désigne une licence dont la durée d'utilisation est permanente.

**Site** désigne le site physique du Client tel qu'il est spécifié dans le Contrat.

**Utilisateur** désigne un employé du Client, des sociétés affiliées au Client ou d'un utilisateur contractuel, ou un utilisateur contractuel individuel.

## ARTICLE 2 - SERVICES DE MAINTENANCE

---

**2.1** : La maintenance (ci-après « Maintenance ») consiste en (i) une assistance raisonnable par téléphone, par courriel ou par internet concernant (i) l'utilisation de la Solution ("Assistance Technique") et (ii) les versions de la Solution ou des corrections fournies par ASTER ("Améliorations Techniques"). Les Améliorations Techniques peuvent nécessiter que le Client mette à jour les systèmes d'exploitation respectifs et les autres logiciels qui interagissent avec la Solution.

**2.2** : La Maintenance est la garantie de bon fonctionnement de la version de la Solution acquise à l'origine. La Maintenance est incluse dans les Licences d'Abonnement et de Location durant toute la Durée d'Utilisation précisée dans le Contrat. La Maintenance doit être achetée séparément pour les Licences Perpétuelles au-delà de la première année d'utilisation de la Solution.

**2.3** : Pendant la durée du Contrat de Maintenance, les Clients ont la possibilité de modifier la configuration de leur Licence en acquérant des options supplémentaires.

## ARTICLE 3 - ASSISTANCE TECHNIQUE

---

**3.1** : Une assistance téléphonique illimitée est fournie pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le numéro est le +33 2 99 83 01 01.

**3.2** : Les Utilisateurs peuvent également faire part de leurs problèmes ou de leurs questions par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@aster-technologies.com](mailto:support@aster-technologies.com). Ce mode de communication permet aux Utilisateurs d'envoyer des pièces jointes à l'équipe d'assistance. Notre équipe d'assistance peut visualiser les documents, détecter les erreurs, renvoyer les fichiers par courrier électronique ou appeler l'Utilisateur si nécessaire.

**3.3** : Des réunions en ligne, des partages d'écran et des vidéoconférences peuvent être programmés si nécessaire.

**3.4** : L'Assistance Technique sera fournie par ASTER, aux Utilisateurs des Sites désignés par le Client qui se trouvent dans la Zone Géographique de la Licence.

**3.5** : Sont exclues des prestations d'Assistance Technique réalisées par ASTER :

**3.5.1** : Les prestations liées à la correction des anomalies causées par une utilisation incorrecte de la Solution par le Client, notamment du fait d'un non-respect de la documentation ;

**3.5.2** : Les prestations liées à la correction des anomalies causées par un dysfonctionnement du matériel du Client et/ou des logiciels hébergés chez le Client ;

**3.5.3** : Les prestations qui ne seraient pas liées directement à la Solution ;

**3.5.4** : Toute anomalie résultant de l'intégration par le Client sur sa configuration informatique, de logiciels non concédés par ASTER ;

**3.3.5** : Les opérations de Maintenance ou modifications effectuées sur la Solution par du personnel n'appartenant pas à ASTER, ou ne travaillant pas sous sa responsabilité ou avec son autorisation, ou n'ayant pas été formé à l'utilisation ou au paramétrage de la Solution par ASTER, – l'environnement en matériel ou en logiciel de base non agréé par ASTER, ou modifié en cours de Contrat sans en informer ASTER, – les défauts d'exécution dû à une panne ou à de mauvaises conditions de fonctionnement du matériel ;

**3.3.6** : La cohabitation avec un logiciel ne figurant pas au Contrat et entravant l'exécution normale de la Solution ou des actions de Maintenance.

**3.6** : L'Assistance Technique ne remplace pas la formation. L'Assistance Technique est réservée exclusivement aux Utilisateurs formés à l'utilisation des logiciels TestWay-Express - y compris twSystem et twDocumentor - FabExpress, DfMExpress, QuadView et Quad. L'Assistance Technique ne comprend pas les visites sur Site. Si nécessaire, une assistance sur site peut être fournie selon les critères détaillés ci-dessous.

**3.7** : L'assistance sur site sera fournie après réception d'un bon de commande du Client émis sur la base d'un devis réalisé par ASTER.

## ARTICLE 4 - AMELIORATIONS TECHNIQUES

---

**4.1** : Les Amélioration Techniques de la Solution sont téléchargeables à l'adresse <https://aster-technologies.com/en/support/>, sans frais supplémentaires, pendant toute la durée du Contrat de Maintenance, pour la configuration de Licence achetée. Les Améliorations Techniques seront fournies à des moments déterminés uniquement par ASTER.

**4.2** : Pour toute nouvelle fonctionnalité ou amélioration de performance, ASTER se réserve le droit de déterminer si une modification est gratuite dans le cadre du contrat de maintenance, ou considérée comme une nouvelle option nécessitant une mise à jour de la Licence.

## ARTICLE 5 - LIMITE DE RESPONSABILITE

---

**5.1** : ASTER n'a aucune obligation de fournir une Maintenance (i) pour toute Solution qui a été altérée, endommagée ou modifiée par ou au nom du Client ; (ii) pour tout script, modèle ou autre produit livrable créé et fourni par ASTER, en dehors du champ d'application des conditions générales de ventes ; ou (iii) pour tout problème causé par la négligence ou la faute intentionnelle du Client ou l'utilisation de la Solution autrement qu'en conformité avec le guide d'utilisation de la Solution et de la Licence.

**5.2** : ASTER garantit l'exécution de ses obligations énoncées dans l'article 3 d'une manière professionnelle et selon les règles de l'art.

## **ARTICLE 6 - DUREE, INTERRUPTION ET RENOUVELLEMENT**

---

**6.1** : Le montant de la Maintenance (SMC) pour une période de 12 mois est calculé sur la base d'un pourcentage du coût de Licence. Le prix pourra être revu une fois par an par ASTER, au choix de cette dernière le 1er Janvier de chaque année ou à la date de reconduction du contrat de maintenance.

**6.2** : Le Client peut souscrire à un Contrat de Maintenance pluriannuelle d'une durée de 3 ans, avec un paiement unique ou un paiement annuel. Le montant de la commande doit couvrir la durée totale du contrat pluriannuel. Le contrat pluriannuel bloque le prix pendant 3 ans et protège contre les augmentations de prix sur la période.

**6.3** : La Licence doit faire l'objet d'un contrat en cours de Maintenance pour commander un renouvellement. En cas d'interruption, une redevance de mise à jour de la Licence (SLU) est exigée, dans un délai maximum de 5 ans après l'expiration du Contrat. Après 5 ans, il n'est plus possible de rétablir la Maintenance.