

Conditions Générales de Vente du Service Assistance Premium exocad

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions du service d'Assistance Premium exocad.

2. Conditions d'accès à l'Assistance Premium exocad

L'abonnement à l'Assistance Premium exocad est automatiquement inclus pour une durée d'un an à compter de la date d'achat du produit exocad chez 3D Dental Store.

L'abonnement à l'Assistance Premium exocad est renouvelé automatiquement à chaque mise à jour du contrat exocad du client.

En cas de non-paiement ou de non mise à jour du logiciel exocad, l'abonnement à l'assistance Premium est suspendu. Le client en sera informé par écrit.

En cas de non-mise à jour du logiciel exocad du client, et donc de suspension de l'abonnement à l'Assistance Premium, le client a la possibilité de réactiver ce service en payant le coût de l'abonnement correspondant.

3. Durée de l'abonnement

L'abonnement à l'Assistance Premium exocad est inclus tant que la licence exocad du client est à jour.

En cas d'activation de l'abonnement par achat, pour les clients dont le logiciel exocad n'est pas à jour, la durée de l'abonnement est de 1 an à compter de la date de facturation.

4. Tarif et paiement

L'abonnement à l'Assistance Premium exocad est inclus gratuitement dans le coût initial de l'achat du logiciel ou du renouvellement de la licence Exocad.

En cas d'activation de l'abonnement par achat pour les clients dont la licence exocad n'est pas à jour, le tarif de l'Assistance Premium exocad est défini au moment de la commande. Le paiement est exigible au début de la prestation, sauf accord préalable entre les parties.

Si le client décide de mettre à jour sa licence exocad avant la fin de la période d'abonnement en cours, et qu'il a déjà payé pour l'abonnement complet, le temps restant sera crédité sous forme d'avoir.

L'avoir sera calculé en fonction de la durée restante de l'abonnement initial et pourra être utilisé pour d'autres services ou produits proposés par 3D Dental Store.

En cas de non-paiement ou de non mise à jour de la licence Exocad, l'abonnement à l'assistance Premium est suspendu.

5. Demande de prise en charge

La demande de prise en charge peut être commandée par e-mail ou via le formulaire d'assistance disponible sur le site Web de 3D Dental Store. Elle doit être effectuée par le client dans un délai maximal de 24 heures ouvrées à compter de la survenance de l'incident. Le client s'engage à fournir une description détaillée du problème rencontré et toutes les informations nécessaires à la résolution de l'incident.

6. Délais de prise en charge

Le délai de prise en charge est de 4 heures ouvrées maximum à compter de la réception de la demande de prise en charge par le support technique. Ce délai peut être prolongé en cas de force majeure, de forte demande ou en raison de circonstances exceptionnelles.

7. Prise en main à distance

L'Assistance Premium Exocad inclut la possibilité pour le support technique de prendre en main à distance le matériel du client afin d'effectuer les opérations de support nécessaires. Le client doit donner son accord préalable avant toute prise en main à distance de son matériel.

8. Responsabilité

La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure ou d'incident résultant d'une utilisation non conforme du matériel par le client. Le prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages directs ou indirects subis par le client du fait d'une intervention effectuée dans le cadre du Service.

9. Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations échangées avec le client dans le cadre de l'exécution du Service.

10. Modification des conditions générales de vente

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tous moments. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

11. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

12. Tacite reconduction

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an renouvelable. À l'expiration de cette durée, le contrat sera automatiquement reconduit pour une nouvelle période équivalente, sauf si l'une des parties notifie son intention de ne pas le reconduire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 30 jours avant la date d'expiration du contrat en cours. Le non-respect de ce délai de préavis entraînera automatiquement la tacite reconduction du contrat pour une nouvelle période équivalente.

13. Non cession du service

Le client ne peut céder ou transférer le présent contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit du prestataire.

14. Résiliation anticipée

Le prestataire se réserve le droit de résilier le présent contrat de manière anticipée, sans préjudice de tous dommages et intérêts, en cas de manquement grave du client à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-paiement des factures dans les délais impartis ou de non-respect des conditions d'utilisation du matériel. Le prestataire se réserve également le droit de résilier le contrat de manière anticipée en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles qui empêchent la fourniture du Service.

15. Résiliation par le client

Le client peut résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 30 jours avant la date d'effet de reconduction. En cas de résiliation anticipée, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement des sommes déjà versées, sauf en cas de manquement grave du prestataire à ses obligations contractuelles, auquel cas le client pourra demander le remboursement des sommes déjà payées au prorata des prestations non effectuées.