

Conditions Générales de Vente du Service Assistance à la Demande exocad

1. Objet

Les présentes CGV définissent les modalités de fourniture du service d'Assistance à la Demande exocad par 3D Dental Store.

2. Conditions d'Accès au Service d'Assistance à la Demande

Le service d'Assistance à la Demande exocad est destiné aux clients qui ne bénéficient pas de l'Assistance Premium exocad en raison de la non-mise à jour de leur licence exocad ou de l'absence d'abonnement à l'Assistance Premium exocad.

Le client peut solliciter l'Assistance à la Demande exocad en payant un ticket à l'unité au tarif en vigueur au moment de la demande.

3. Durée de l'Assistance à la Demande exocad

L'Assistance à la Demande exocad est valable pour une seule intervention et ne constitue pas un abonnement continu.

L'Assistance à la Demande est limitée à la résolution de l'incident spécifique soumis par le client.

4. Tarif et paiement

Le tarif de l'Assistance à la Demande exocad est fixé à 100 € TTC par ticket à l'unité.

Le paiement du ticket à l'unité est exigible avant que l'assistance ne soit fournie.

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 d'Assistance à la Demande exocad par le support technique. Ce délai peut être prolongé en cas de force majeure, de forte demande ou en raison de circonstances exceptionnelles.

7. Responsabilité

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. Confidentialité

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

9. Modification des Conditions Générales de Vente

Le prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la demande de l'Assistance à la Demande exocad.

10. Loi Applicable et Jurisdiction Compétente

Les présentes CGV 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.

CGV-TICKET-ASSISTANCE-EXO-2023-10