Conditions Particulières
Service d'Assistance aux Utilisateurs

Logisan

Applicables à partir du 01/01/2026

Les présentes concernent l'ensemble des prestations d'assistance à l'utilisation relatives aux logiciels mentionnés dans le bon de commande, ci-après nommées le Service, proposées par Logisan.

Elles sont conclues entre :

- La société Logisan, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle de droit français au capital de 100 000 €, siège social 13 Le Pré Robert 56460 Val d'Oust, RCS Vannes n° 949 547 319, ci-dessous nommée Logisan,
- Et toute personne morale de droit privé ou public, ainsi que toute personne physique agissant à titre professionnel, élisant domicile en France ou dans tout autre pays, souscripteur du Service à son usage ou pour le compte de tiers, ci-après nommée le Client.

Titre 1 Objet

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente de Logisan en vigueur à la date de souscription du Service.

Elles en font partie intégrante et s'appliquent conjointement à celles-ci.

En cas de contradiction entre les présentes conditions particulières et les Conditions Générales de Vente, ces dernières prévalent, sauf stipulation expresse contraire.

Les présentes conditions particulières prévalent sur les CGV pour les dispositions relatives au Service d'assistance.

Titre 2 Définition du Service

Le Service d'assistance consiste à fournir au Client une aide à l'utilisation des logiciels, destinée aux utilisateurs, dans le cadre de l'exploitation courante des fonctionnalités existantes.

Le Service comprend notamment :

- des réponses aux questions d'utilisation,

- des explications relatives à l'usage des fonctionnalités existantes,

- l'aide à la compréhension de messages, états ou comportements normaux du logiciel,

- un accompagnement ponctuel à la prise en main de fonctionnalités existantes ou nouvellement mises à disposition ne nécessitant pas de séance de formation dédiée.

Le Service d'assistance est distinct et indépendant :

- du Service de support logiciel,

- du Service de maintenance logicielle,

- du Service de développement,

- du Service d'hébergement.

Le Service d'assistance n'a pas pour objet :

- d'intervenir sur les données,

- d'effectuer des manipulations techniques ou opérationnelles,

- de corriger des erreurs ou dysfonctionnements,

- de modifier le comportement fonctionnel ou technique des logiciels,

- de livrer des correctifs, évolutions ou nouvelles fonctionnalités.

Toute demande sortant de ce périmètre relève d'une prestation distincte, susceptible de faire l'objet d'un devis spécifique.

Titre 3 Modalités de déclenchement du Service

Les prestations d'assistance peuvent être déclenchées :

- à la demande du Client,

- à l'initiative de Logisan, lorsqu'elle constate, dans le cadre de l'exécution d'autres Services (notamment la maintenance ou le support), une utilisation inappropriée, incorrecte ou non conforme des logiciels par le Client ou ses utilisateurs.

Les interventions d'assistance réalisées à l'initiative de Logisan ont pour objet d'informer le Client, d'expliquer la nature de l'erreur d'utilisation constatée et d'indiquer les bonnes pratiques d'usage, afin de prévenir des dysfonctionnements, incohérences ou incidents ultérieurs.

Les demandes d'assistance formulées par le Client peuvent être effectuées par tout moyen écrit.

Elles ne sont réputées reçues qu'à compter de l'émission par Logisan d'un accusé de réception, quel qu'en soit le support. L'absence d'accusé de réception vaut absence de notification valable.

Les prestations d'assistance réalisées à l'initiative de Logisan sont prises en compte dans le calcul du volume d'assistance prévu au titre du Service.

Titre 4 Modalités d'intervention

Les prestations d'assistance sont réalisées dans un délai raisonnable, compatible avec la nature des demandes formulées et les contraintes d'exploitation du Service.

L'obligation de Logisan au titre du Service d'assistance est une obligation de moyens.

Les interventions d'assistance se limitent à des échanges d'information, d'explication ou d'accompagnement, sans accès aux données du Client ni intervention technique sur les systèmes ou traitements internes.

Titre 5 Limitation du volume d'assistance

Le Service d'assistance est fourni dans la limite d'un volume raisonnable d'interventions, apprécié au regard du montant contractuel prévu au titre de l'assistance.

Le volume d'assistance est mesuré en temps effectivement consacré par Logisan à la réalisation des prestations d'assistance, valorisé sur la base du tarif horaire pour les prestations d'assistance de Logisan en vigueur, tel que défini dans la grille tarifaire applicable au Service concerné au cours de la période d'exécution du Service.

Sont pris en compte dans ce calcul l'ensemble des échanges et interventions d'assistance, quelle qu'en soit la forme.

Lorsque le montant cumulé ainsi valorisé atteint le montant contractuel prévu au titre du Service d'assistance, Logisan se réserve le droit de suspendre toute nouvelle intervention d'assistance, après information du Client.

Toute poursuite des prestations fera alors l'objet d'une prestation distincte, susceptible de donner lieu à l'établissement d'un devis complémentaire, soumis à l'acceptation préalable du Client.

Lorsque le Service d'assistance est inclus dans une prestation globale comprenant notamment des services de support, de maintenance ou d'autres prestations, le volume raisonnable d'interventions s'apprécie de manière globale.

Titre 6 Données sensibles et responsabilités du Client

Le Client demeure seul responsable :

- de l'organisation de l'usage du logiciel par ses utilisateurs,

- des décisions prises sur la base des informations fournies dans le cadre de l'assistance,

- des manipulations réalisées par ses utilisateurs.

Titre 7 Exclusions du Service

Sont notamment exclus du Service d'assistance :

- les prestations de formation structurée ou dédiée,

- les interventions relevant du support logiciel,

- les corrections d'erreurs ou dysfonctionnements relevant de la maintenance,

- les évolutions, développements ou adaptations spécifiques,

- les interventions sur les données, traitements ou infrastructures.

Toute intervention hors périmètre pourra être facturée hors assistance, sur devis.

Titre 8 Responsabilités

Logisan ne saurait être tenue responsable :

- des conséquences des décisions prises par le Client ou ses utilisateurs,

- des erreurs d'usage,

- des impacts indirects liés à l'utilisation du logiciel.

La responsabilité de Logisan, si elle devait être retenue, est strictement limitée dans les conditions prévues à l'article « Limitation de responsabilité » des Conditions Générales de Vente.

Titre 9 Sous-traitance

Logisan est autorisée à recourir à des sous-traitants pour tout ou partie de l'exécution du Service d'assistance.

Titre 10 Durée et fin du Service

Le Service d’assistance est souscrit pour la durée mentionnée dans le bon de commande.

Il prend fin de plein droit à l’échéance prévue ou en cas de résiliation du contrat principal, dans les conditions prévues par les CGV.

Aucune prestation d’assistance ne pourra être exigée après la fin du Service.