Conditions Particulières
Service de Maintenance Logicielle

Logisan

Applicables à partir du 01/01/2026

Les présentes concernent l'ensemble des prestations de maintenance des 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 de maintenance.

Titre 2 Définition du Service

Le Service de maintenance consiste à assurer, pour les logiciels expressément désignés dans le bon de commande :

- la correction des erreurs reproductibles affectant le fonctionnement conforme des logiciels, tel que réputé accepté dans les conditions prévues au Titre 3,

- la continuité de fonctionnement des logiciels dans leur périmètre fonctionnel existant,

- les adaptations techniques rendues nécessaires par des évolutions de l'environnement technique (systèmes, dépendances, infrastructures), dans la limite de ce qui est raisonnablement prévisible.

Le Service de maintenance n'a pas pour objet :

- l'ajout de nouvelles fonctionnalités,

- la modification du comportement fonctionnel des logiciels à la convenance du Client,

- l'amélioration ergonomique ou fonctionnelle non explicitement prévue,

- toute prestation relevant de l'assistance, du support, du conseil, de l'évolution ou du développement.

Titre 3 Notion d'erreur et de conformité

Une erreur s'entend comme un dysfonctionnement empêchant l'utilisation conforme d'une fonctionnalité, telle que définie au présent Titre.

Une fonctionnalité est réputée conforme dès lors que :

- elle fonctionne conformément à sa spécification telle que définie dans le bon de commande et, le cas échéant, dans tout document d'analyse ou de spécification auquel le bon de commande fait expressément référence,

- aucun dysfonctionnement bloquant ou critique n'a été signalé par le Client dans un délai de quatre (4) semaines calendaires suivant sa mise à disposition.

En cas de signalement par le Client d'un dysfonctionnement bloquant ou critique dans ce délai, Logisan dispose d'un délai raisonnable, compte tenu de la nature du dysfonctionnement et des contraintes techniques du Service, pour analyser, répondre et, le cas échéant, corriger le dysfonctionnement signalé.

Tout signalement doit être suffisamment précis, documenté et reproductible pour permettre son analyse ; à défaut, il n'interrompt pas le délai de conformité.

À compter de la mise à disposition du dernier correctif apporté par Logisan en réponse au signalement le plus récent du Client, un nouveau délai de quatre (4) semaines court aux mêmes fins.

À défaut de nouveau signalement de dysfonctionnement bloquant ou critique par le Client à l'issue de ce délai, la fonctionnalité est réputée acceptée sans réserve, de manière définitive.

Un signalement n'interrompt le délai de conformité que s'il a été valablement notifié dans les conditions prévues au Titre 4.

Le Client reconnaît expressément que :

- le fait qu'un logiciel ne se comporte pas comme il l'aurait souhaité ne constitue pas une erreur,

- une interprétation différente des besoins ou des usages ne relève pas de la maintenance.

Toute demande visant à modifier le fonctionnement existant relève d'une prestation distincte, susceptible de faire l'objet d'un devis spécifique.

Titre 4 Modalités d'intervention

Les interventions de maintenance sont réalisées dans un délai raisonnable, compatible avec la nature de l'erreur signalée et les contraintes techniques du Service.

L'obligation de Logisan est une obligation de moyens.

Toute intervention suppose que :

- Logisan ait été informée du dysfonctionnement,

- le Client fournisse des informations suffisantes permettant de reproduire l'erreur.

Logisan se réserve le droit de différer ou de refuser une intervention si les conditions nécessaires à son diagnostic ne sont pas réunies.

Les signalements de dysfonctionnement peuvent être effectués par tout moyen écrit. Ils ne sont toutefois réputés reçus par Logisan qu'à compter de l'émission par cette dernière d'un accusé de réception, quel qu'en soit le support. À défaut d'accusé de réception, aucun signalement ne peut être considéré comme valablement notifié, notamment en cas de défaillance technique, de transmission ou de réception.

Titre 5 Exclusions du Service

Sont notamment exclus du Service de maintenance :

- les dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation des logiciels,

- les modifications effectuées par le Client ou des tiers sans l'accord préalable de Logisan,

- les défaillances imputables à l'environnement du Client, à des logiciels tiers ou à des services externes,

- les conséquences de mises à jour, migrations ou changements réalisés sans concertation avec Logisan.

Dans ces cas, toute intervention éventuelle pourra être facturée hors maintenance, sur devis.

Titre 6 Responsabilités

Logisan ne saurait être tenue responsable :

- des impacts indirects liés à une erreur logicielle,

- des pertes d'exploitation, pertes de données ou préjudices commerciaux,

- des conséquences d'une interruption partielle ou totale du logiciel liée à une cause extérieure.

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.

Le Client reconnaît que le Service de maintenance relève d'une obligation de moyens et que la responsabilité de Logisan est limitée dans les conditions prévues aux CGV.

Titre 7 Sous-traitance

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

Logisan demeure tenue d'une obligation de moyens dans le choix et la supervision de ses sous-traitants, sans être responsable des défaillances techniques imputables exclusivement à ces derniers.

Titre 8 Durée et fin du service

Le Service de maintenance 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 intervention ne pourra être exigée après la fin du Service, même pour des erreurs antérieures, signalées ou non.