

EN SIGNANT LE BON DE COMMANDE, VOUS ACCEPTEZ QUE LES DISPOSITIONS CI-DESSOUS (LE « CONTRAT ») RÉGISSENT VOTRE UTILISATION DE LA SOLUTION EN LIGNE DE KNOWINGS, Y COMPRIS LORS DE L'USAGE DES COMPOSANTS HORS LIGNE (COLLECTIVEMENT, LA « SOLUTION »). SI VOUS ADHÉREZ À CE CONTRAT POUR LE COMPTE D'UNE SOCIÉTÉ OU D'UNE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS GARANTISSEZ AVOIR LE POUVOIR D'ENGAGER CETTE ENTITÉ SELON LES PRÉSENTES DISPOSITIONS, AUQUEL CAS LES TERMES « VOUS » OU « VOTRE » FERONT RÉFÉRENCE À CETTE ENTITÉ.

Préambule

Knowings est éditeur de Progiciel(s) nommé(s) en Annexe 1 (ci-dessous dénommé le Progiciel), dont les principales fonctionnalités sont annexées aux présentes (Annexe 1). Sur cette base Knowings fournit au Client une Solution, via Internet. Cette Solution comprend une interface de navigation, la transmission et le stockage de données, des moyens de réception et de diffusion d'informations par mail, ainsi que l'accès à celles-ci. En vous abonnant à la Solution ou en utilisant celui-ci, vous êtes réputé accepter le présent Contrat, y compris tout document disponible sur le site Web de Knowings intégré aux présentes.

Knowings a mis à la disposition du Client les informations techniques et financières lui permettant de prendre toutes les décisions utiles concernant le choix et l'utilisation du Progiciel et d'apprécier le bien fondé du recours à la Solution. Le Client a pu comparer les avantages et inconvénients d'une utilisation sur ses propres serveurs ou d'une exploitation sur les serveurs de Knowings dans le cadre de la Solution.

C'est dans ces conditions que le Client s'est rapproché de Knowings afin de bénéficier d'un Abonnement lui permettant d'utiliser la Solution.

1 Confidentialité et Sécurité - Divulgation

Knowings fait son meilleur possible pour assurer la sécurité et la confidentialité des données. Toutes les informations font l'objet de sauvegardes journalières sur différents supports. Les données de chaque client font l'objet d'un cloisonnement. L'accès est protégé par un identifiant et un mot de passe personnel et confidentiel qui **ne doit être utilisé que par une personne**. Il vous appartient de définir des règles de sécurité et de non diffusion de ces informations entre vos Utilisateurs.

La Solution étant une application en ligne hébergée, Knowings peut ponctuellement avoir besoin d'envoyer à tous les utilisateurs de la Solution des annonces importantes concernant son fonctionnement, ce que le Client accepte.

Knowings s'engage à ne pas diffuser les informations qui sont gérées sur ses serveurs, et à prendre les mesures qu'elle considère utiles à la confidentialité des données de ses clients.

2 Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières selon lesquelles, dans le cadre de l'Abonnement objet des présentes :

- Knowings met à la disposition du Client la Solution, répondant à ses besoins, telle que définie à l'article « définitions » accessible via Internet,
- Knowings s'engage à assurer la maintenance du Progiciel dans la version visée en Annexe 1 des présentes, ainsi que la fourniture des Mises à niveau afférentes.
- Knowings met à la disposition du Client les ressources nécessaires à l'exploitation de la Solution en mode hébergé par Knowings.
- Le Client accède à cette Solution et l'utilise.

3 Définitions

Dans la suite du Contrat, chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition à savoir :

« Parties » : désigne individuellement ou collectivement Knowings ou le Client.

« Abonnement » : désigne la concession d'un droit d'utilisation personnel, non cessible, non transmissible, non exclusif et temporaire, sur la Solution hébergée.

« Bon de Commande » désigne le formulaire attestant de l'abonnement initial à la Solution et tout formulaire de commande ultérieur soumis en ligne ou sous une forme écrite spécifiant notamment le nombre d'utilisateurs et les autres services contractés, les redevances applicables, la période de facturation et les autres frais convenus entre les parties, tout Bon de Commande accepté par les Parties sera intégré et fera partie du présent Contrat.

« Contrat » : désigne le Bon de Commande, le présent document comprenant le préambule, l'ensemble de ses articles, et ses Annexes.

« Progiciel » : ensemble de programmes informatiques standards, sous code objet et de leur documentation associée, développés pour être utilisés par plusieurs clients en vue d'une même application et d'une même fonction et permettant de traiter les fonctionnalités décrites par la documentation. Au sens des présentes, le Progiciel est décrit en Annexe 1.

« Documentation » : ensemble des informations en ligne accessibles par le contact technique chez le Client pour l'utilisation du Progiciel et les éventuels documents associés au Progiciel.

« Serveur » : ensemble des ordinateurs et logiciels exploités par Knowings et connectés au réseau Internet sur lesquels la Solution est installée.

« Internet » : ensemble de réseaux informatiques et de télécommunications interconnectés, de dimension mondiale.

« Solution » : prestation de service informatique y compris la Technologie Knowings et le Contenu auxquels le Client a accès en vertu du présent Contrat, consistant en la possibilité pour le Client d'accéder à l'exécution des applications du Progiciel sur les Serveurs de Knowings via Internet, et en la maintenance dudit Progiciel, pour l'usage défini en Annexe 1,

« Utilisateur nommé » : toute personne dûment autorisée par le Client à utiliser la Solution, et qui est listée au sein de la Base acteurs. Ces Utilisateurs sont soit des collaborateurs du Client, des clients du Client, des partenaires et fournisseurs du Client.

« Utilisateur anonyme » : Utilisateur non nommé dans la Base acteurs mais accédant partiellement aux fonctions du Progiciel. Ce type d'utilisateurs est interdit dans la Solution.

« Utilisateurs » : désigne les Utilisateurs nommés et les Utilisateurs anonymes.

« Base acteurs » : fonction du Progiciel, permettant l'identification des Utilisateurs nommés disposant d'un droit d'utilisation du Progiciel conditionnant le droit d'utilisation et la redevance afférente, sous réserve du décompte complémentaire afférent aux Utilisateurs anonymes.

« Dysfonctionnement » : anomalie de fonctionnement ayant pour origine une Bogue, une erreur ou un non respect par l'Utilisateur des règles d'utilisation du Progiciel, eu égard à la Documentation.

« Bogue » : défaut de conception ou de réalisation se manifestant par des anomalies de fonctionnement perturbant le travail quotidien.

« Mise à niveau » : Progiciel comportant, à l'initiative de Knowings, la correction des éventuelles anomalies identifiées, à fonctionnalités égales fournies dans le cadre des prestations de maintenance.

« Nouvelle version » : Progiciel comportant, à l'initiative de Knowings, des améliorations ergonomiques et/ou de performances et/ou de nouvelles fonctionnalités qui ne modifient pas substantiellement la version objet de la Licence. La fourniture d'une Nouvelle version comporte la mise à jour de la Documentation. La livraison des Nouvelles versions est comprise dans le cadre de la maintenance évolutive.

« Nouveau produit » : Progiciel comportant, à l'initiative de Knowings, des améliorations, des nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux modules qui modifient substantiellement la version objet de la Licence. Ce Nouveau produit est non compris dans le contrat de maintenance et peut faire l'objet d'une facturation en sus si le Client souhaite l'utiliser.

« Défaut majeur » : Bogue entraînant l'impossibilité pour l'Utilisateur de bénéficier des fonctionnalités essentielles du Progiciel.

« Défaut mineur » : bogue entraînant l'impossibilité pour l'Utilisateur de bénéficier des fonctionnalités non essentielles du Progiciel.

« Licence » : droit d'utilisation des Progiciels pour une durée limitée.

« Configuration » : ensemble des composants du Progiciel, matériels, serveurs, processeurs, systèmes d'exploitation, Utilisateurs (liste et nombre), options et conditions d'usage utilisés par le Client selon description dans le Bon de commande.

« Filiale » : personne morale dont le Client possède directement plus de la moitié du capital social.

4 Documents contractuels

Le Contrat est constitué des documents suivants, par ordre décroissant :

- le Contrat,
- les autres Annexes au Contrat,
- le ou les Bons de commande.

En cas de contradiction entre plusieurs dispositions contractuelles, le document de rang supérieur prévaut.

Sont exclus du Contrat, tous documents émanant du Client, à moins d'avoir été expressément acceptés par Knowings.

5 Durée et entrée en vigueur

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du bon de commande par les deux Parties. En cas de signatures à des dates différentes, la date de signature est la dernière date. Il est conclu pour une durée initiale définie dans le Bon de Commande. A l'issue de cette première période, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction, par période de douze mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, signifiée trois mois avant la date d'échéance par lettre recommandée avec accusé de réception et ce indépendamment des dispositions de l'article « Résiliation » des présentes.

6 Prestations contractuelles

Le Contrat d'Abonnement comprend les prestations suivantes :

- La mise à disposition d'un droit d'utilisation temporaire du Progiciel, dont l'étendue est précisée à l'article « étendue du droit d'utilisation sur le Progiciel ».
- La mise à disposition de ressources système mutualisées.
- L'exploitation des systèmes hébergés.
- La maintenance corrective et évolutive du Progiciel.
- La mise à jour des Nouvelles versions de la Solution (hors impact sur le paramétrage).
- La surveillance générale du Serveur et la sécurisation des accès aux bases Client installées sur le Serveur.
- La réalisation des sauvegardes des données du Client une fois par jour ouvré.

7 Etendue du droit d'utilisation sur le Progiciel

Le droit d'utilisation concédé au Client est accordé pour la Configuration du Progiciel décrite dans le Bon de Commande incluant les Nouvelles versions du Progiciel proposé par Knowings, pendant la durée du Contrat d'Abonnement.

Il est notamment interdit au Client, ce que ce dernier reconnaît expressément de procéder :

- à toute reproduction par quelque moyen que ce soit de la Documentation du Progiciel,
- à toute forme d'utilisation du Progiciel, de décompilation ou d'utilisation de sa Documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un progiciel similaire, équivalent, de substitution, entièrement nouveau ou dérivé du Progiciel,
- à la mise à disposition directe ou indirecte de la Solution et de sa Documentation au bénéfice d'un tiers notamment par location, cession ou prêt, infogérance ou service bureau,
- à toute utilisation en dehors de celles expressément autorisées aux termes des présentes.

Le Client reconnaît que toute utilisation non expressément autorisée par Knowings est illicite et ce conformément à l'article L 122-6 de la loi n° 92-597 du 1er juillet 1992 relative au Code de la Propriété intellectuelle.

La Licence d'utilisation donne au Client toute possibilité d'utiliser le Progiciel pour ses propres besoins et ceux de ses Filiales. Si, pour quelque raison que ce soit, une entité utilisatrice ne correspond plus à la définition de Filiale, elle perd toute possibilité d'utiliser le Progiciel, sans délais.

Un Utilisateur n'est pas autorisé à accéder à la Solution:

- s'il est un concurrent direct de Knowings, sauf s'il bénéficie du consentement écrit préalable de ce dernier,
- à des fins de surveillance de sa disponibilité, de ses performances ou de son fonctionnement,
- ou à toute autre fin d'évaluation comparative ou concurrentielle.

Toute utilisation du Progiciel non conforme aux points ci-avant sera qualifiée de contrefaçon.

8 Obligations du Client

8.1 Vérification de conformité

De convention expresse entre les Parties, il appartient au Client d'examiner la conformité des résultats obtenus, eu égard aux fonctionnalités décrites dans la Documentation.

A défaut de réclamation du Client dans le délai de quinze jours calendaires imparti pour la vérification de conformité, le Client sera réputé disposer d'une Solution conforme à la Documentation. Ce délai court à compter de la date de signature du Bon de Commande.

8.2 Obligation générale de prudence et de sauvegarde de ses données

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées pour l'utilisation de la Solution, les tests de bon fonctionnement, les procédures de sécurité d'accès, la documentation complémentaire et les procédures adaptées aux conditions d'utilisation de la Solution, etc. A défaut, toute prestation de Knowings qui serait due à l'absence de mesures appropriées d'utilisation, serait facturée, au tarif en vigueur au jour de la prestation à effectuer et ce même pendant la période de garantie. Le Client est également responsable de la qualité des données et des interprétations qu'il pourrait faire sur la base des données gérées par le Progiciel. Le Client doit prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la **confidentialité et les règles d'utilisation des identifiants et mot de passe** qui lui sont attribués par Knowings et qui permettent l'accès au Progiciel.

8.3 Identification des Utilisateurs

Chaque Utilisateur (salarié, client, fournisseur du Client), doit disposer d'un identifiant et mot de passe et être déclaré dans la Base acteurs. Les (identifiant et mot de passe), valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute utilisation faite de la Solution par son intermédiaire. Ils auront valeur de preuve de l'identité du Client au sens des articles 1316 et suivants du Code Civil. Le Client est responsable entier et exclusif des identifiants et mots de passe de ses Utilisateurs. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

8.4 Engagement de mise en œuvre des compétences

Le Client reconnaît que l'utilisation de la Solution s'effectuera sous son contrôle, direction et responsabilité exclusive. Le Client reconnaît avoir été informé de la possibilité de se voir dispenser par Knowings ou par toute autre société qu'elle se substituerait, toutes prestations de formation et d'assistance à l'utilisation de la Solution, étant précisé que les modalités de ces prestations feront l'objet d'une proposition préalable.

L'utilisation par le Client des résultats et documents résultant de la mise en œuvre de la Solution ne doit être faite qu'après vérification préalable du Client.

Si le Client pense ne pas être en mesure d'utiliser la Solution selon les conditions visées aux présentes, il lui incombe de se faire assister par tout professionnel de son choix.

8.5 Obligation de collaboration

Le Client a, vis-à-vis de Knowings, un devoir général de collaboration comprenant notamment :

la communication à Knowings de toute information et la réponse à toute question utile pour remplir ses obligations ; la mise à disposition de Knowings des moyens nécessaires à l'exécution des présentes.

8.6 Obligations légales et administratives

Il appartient au Client de disposer de l'ensemble des autorisations administratives et réglementaires nécessaires à la mise en œuvre du Progiciel. Il en est ainsi notamment des obligations liées à l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés si des informations nominatives sont gérées au moyen du Progiciel objet des présentes.

8.7 Obligations liées aux fonctions d'indexation et de capitalisation

Le Client reconnaît être informé que le Progiciel offre des fonctionnalités de moteur de recherche et de capitalisation d'information. Le Client s'engage à prendre toutes les précautions pour respecter les droits d'auteurs des contenus qu'il capitalise. D'une manière générale, le Client s'engage à ne traiter, diffuser, télécharger ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution que des informations ou données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni tout autre droit privatif ou ne constitue pas la commission d'une infraction pénale.

8.8 Garantie du Client

Le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure, quelles qu'en soient les forme, et nature, (y compris celles intentées à l'encontre de Knowings) et qui se rattacherait directement ou indirectement aux contenus qu'il gère avec la Solution.

A cet effet, le Client s'engage notamment à régler directement à l'auteur de la réclamation toutes les sommes que celui-ci exigerait de Knowings, et à intervenir volontairement si nécessaire à toutes les instances engagées contre Knowings, ainsi qu'à le garantir de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion.

8.9 Connexion Internet

Le Client reconnaît avoir été informé par Knowings que les temps d'accès aux informations pour ses Utilisateurs sont liés aux débits disponibles sur Internet et à la qualité de ses accès.

8.10 Engagement de coopération dans le cadre de la maintenance

Il appartient au Client de :

- collaborer avec Knowings pour, le cas échéant, rechercher les moyens de contourner les anomalies constatées,
- désigner un interlocuteur technique de Knowings, notamment dans le cadre des prestations de maintenance. Knowings se réserve le droit de ne pas effectuer ou d'interrompre la prestation de maintenance en cas d'absence de celui-ci.

9 Obligations de Knowings

9.1 Maintien des droits sur le Progiciel

Dans l'hypothèse d'un changement de dénomination sociale et/ou de nom commercial de la société Knowings ou du changement de la dénomination utilisée à titre de marque pour désigner le Progiciel et/ou la Solution, l'ensemble des obligations à la charge de Knowings issues du Contrat seront exécutées au bénéfice du Client dans les mêmes conditions.

9.2 Dépôt des sources à l'APP

Knowings a procédé au dépôt du Progiciel auprès de l'Agence pour la protection des programmes – APP. Certaines parties du Progiciel peuvent provenir de tiers et ont fait l'objet d'une intégration par Knowings. Ces parties ne sont pas couvertes par le présent article.

9.3 Respect des usages de la profession

Knowings s'engage à exécuter les présentes avec tout le soin possible et conformément aux usages de sa profession.

9.4 Utilisation de la Solution

Knowings mettra la Solution à la disposition du Client sur les Serveurs mutualisés de Knowings. Knowings permettra ainsi au Client d'utiliser la Solution à travers Internet sous réserve que le Client dispose d'accès à Internet. Les Utilisateurs dûment déclarés (internes au Client ou externes) pourront se connecter en tout lieu et à tout moment au système, s'ils sont dotés d'un identifiant, d'un mot de passe, s'ils disposent d'un accès à Internet et que leur équipement respecte les spécifications techniques définies dans la documentation de la Solution.

La mise en œuvre de la Solution ne comprend pas la remise du Progiciel en langage source ni en langage objet.

9.5 Documentation

La Solution est mise à disposition accompagnée de sa Documentation sous forme électronique accessible via Internet sur le site de Knowings.

9.6 Prestations et capacité d'Hébergement

La fourniture par Knowings de la Solution au Client comprend :

- Un nombre d'Utilisateurs relevé dans la base acteurs.
- l'allocation au Client d'une capacité de stockage partagée sur les Serveurs exploités par Knowings, la taille de cette capacité étant précisée dans le bon de commande. En cas de dépassement de la capacité de stockage susvisée, Knowings facturera au Client le prix de l'espace mémoire utilisé, supérieur à cette capacité, selon les conditions financières visées dans le bon de commande,
- la mise en ligne permettant l'accès des applications du Client à travers le réseau Internet,
- la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations définies ci-dessus,
- l'exploitation technique, l'entretien et la maintenance du ou des Serveur(s) exploités par Knowings,
- la surveillance du bon fonctionnement de l'infrastructure nécessaire à l'exploitation.

Les applications du Client seront accessibles 7 jours sur 7 et 24 h sur 24, selon les conditions précisées et à compter de date de mise en ligne définie dans le bon de commande.

Knowings se réserve le droit de fermer l'accès au Serveur partagé afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'exploitation de la Solution.

A ce titre, Knowings, dans toute la mesure du possible, tentera de limiter l'indisponibilité de la Solution et de planifier :

- la maintenance applicative de telle sorte que la Solution demeure accessible au Client pendant les jours et heures travaillées,
- les interruptions de service de telle sorte qu'elle ne génère aucune gêne excessive pour le Client (pas exemple : de nuit ou les jours fériés...).

Knowings réalisera des sauvegardes quotidiennes des données et mettra, sur demande, ces sauvegardes à la disposition du Client dans des conditions financières et techniques à définir entre les Parties.

Un arrêt de service de trente minutes environ chaque nuit est nécessaire et accepté par le Client.

Knowings ne surveille pas le contenu hébergé et ne dispose d'aucun droit pour lire, modifier ou supprimer le contenu hébergé. Il ne peut réaliser de telles actions que :

- pour les opérations de contrôle des migrations, de contrôle d'exploitation et des sauvegardes,
- avec l'accord du Client dans le cadre de la prestation de maintenance ou dans le cadre de prestations de service,
- suite à une injonction qui serait notifiée en tant qu'hébergeur et après information du Client.

10 Maintenance

10.1 Maintenance corrective

Knowings procédera dans les meilleurs délais à un diagnostic des éventuels Dysfonctionnements signalés par l'interlocuteur habilité du Client à partir des informations qu'il fournit.

Les prestations de maintenance corrective consistent dans la correction ou le contournement de toute Bogue reproductible apparaissant dans l'utilisation conforme du Progiciel, documentée par le Client.

10.2 Maintenance évolutive

La maintenance évolutive s'entend de la fourniture des Mises à niveau et des Nouvelles versions disponibles. La maintenance évolutive comprend la livraison des évolutions des fonctionnalités initialement existantes et des options initialement retenues par le Client. Elle ne comprend en aucun cas le développement et / ou la livraison de nouvelles options du Progiciel et / ou l'activation des options non retenues initialement par le Client.

De convention expresse entre les Parties et dans l'intérêt de la fourniture de prestations de maintenance de qualité, le Client s'engage à accepter l'installation par Knowings des Mises à niveau et des Nouvelles versions qui lui sont fournies dans le cadre de l'exécution du Contrat, en même temps que l'ensemble des clients hébergés par Knowings sur ses Serveurs.

Les éventuelles migrations de données liées aux décisions du Client de changer de solution ou à des changements majeurs de version du Progiciel seront à la charge du Client. Knowings pourra intervenir, selon besoins, pour accompagner le Client lors de la migration de l'application. Ces prestations complémentaires concernent par exemple les migrations de données, les évolutions de paramétrage, etc. feront l'objet d'une facturation au Client selon le tarif en vigueur, après devis accepté par le Client.

10.3 Exclusion dans le cadre de la maintenance

Ne sont pas couvertes par la prestation de maintenance :

- La fourniture de nouveaux modules optionnels du Progiciel.
- La fourniture de nouveaux produits par Knowings.
- Les prestations de paramétrage de nouvelles fonctionnalités disponibles.

Sont également exclues les interventions de maintenance générées :

- à la suite d'une intervention effectuée par le Client ou par un tiers au Contrat, non autorisée par Knowings,
- à la suite d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme à la Documentation du Progiciel ou non conforme aux instructions communiquées par Knowings,
- par une autre application du Client,
- par une non-compatibilité des logiciels implantés sur le système d'information du Client avec le Progiciel,
- à un changement de tout ou partie du matériel ou de la configuration informatique du Client, les rendant non compatibles avec le Progiciel et non agréés au préalable par Knowings,
- à la suite d'un incident de fonctionnement de l'équipement, panne d'électricité ou autres faits indépendants des fonctionnements et utilisations du Progiciel,
- à la suite d'un accident, d'une négligence, d'acte de malveillance, d'une utilisation anormale ou du fait d'un tiers,
- à la suite d'accidents tels qu'incidents, explosion, catastrophe de toute nature, fait de guerre, d'émeute ou d'attentat ou de tout événement assimilable à un cas de force majeure ou fait d'un tiers,
- par les logiciels et bibliothèques dont Knowings n'est pas l'éditeur, que ceux-ci soient intégrés ou non dans les Solutions de Knowings.

Toute intervention de Knowings ayant pour origine un des cas figurant au présent article, pourra faire l'objet d'une facturation au Client selon les tarifs de Knowings en vigueur au jour de son intervention.

10.4 Modalités d'intervention de la maintenance

Les prestations de maintenance objets du Contrat seront réalisées par le biais d'une assistance à distance via le site web d'assistance clients et / ou par le biais d'une assistance téléphonique (Hot-line).

10.5 Assistance Internet et téléphonique (hot line)

Dans le cadre du Contrat, le Client bénéficie d'une assistance par Internet et téléphonique dans les conditions et aux jours et heures indiqués en Annexe 2 des présentes.

Les appels ne sont traités que s'ils proviennent de l'interlocuteur dûment identifiés dans le Bon de Commande, et à condition que le Client soit à jour des paiements.

Une base de connaissances accessible par Internet est mise à disposition des Clients ayant un Contrat d'Abonnement en cours. Elle recense certains problèmes survenus et en cours et propose, le cas échéant, des solutions. Le Client doit consulter cette base préalablement à toute sollicitation de la Hot-line.

La Hot-line n'ayant pas vocation à se substituer à la formation, il appartient au Client de s'assurer de la formation suffisante des interlocuteurs qu'il désigne et au besoin, de recourir aux services de formation de Knowings par contrat séparé. Un volume de jetons d'assistance peut être souscrit auprès de Knowings pour couvrir ces besoins.

Il appartient au Client de se reporter à la Documentation du Progiciel avant chaque appel téléphonique et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré. Pour que les prestations de maintenance puissent être effectuées dans les conditions financières contractuelles, les Dysfonctionnements devront remplir les conditions suivantes :

- le Dysfonctionnement devra être déclaré par l'interlocuteur technique dans la « base incidents » du site d'assistance client de Knowings, à l'adresse suivante définie en Annexe 2,
- le Dysfonctionnement devra être identifié et reproductible,
- le Client devra pouvoir démontrer que le Progiciel est en cause, donner toutes précisions et transmettre par la suite, sur demande de Knowings, toutes informations et documents relatifs aux Dysfonctionnements constatés,
- les procédures d'utilisation et de paramétrage spécifiées par la Documentation devront avoir été respectées.

10.6 Délai de prise en compte des Dysfonctionnements

Les Dysfonctionnements doivent être déclarés par le Client sur la « base incidents » disponible sur le site web « espace clients » de Knowings, adresse définie en Annexe 2. Les Dysfonctionnements seront pris en compte par Knowings dans un délai de 24 heures ouvrées à compter de cette déclaration, sous réserve que ces derniers soient reproductibles, parfaitement identifiés et décrits dans la déclaration d'incident.

Le Client s'engage à donner toutes précisions et à transmettre par la suite, sur demande de Knowings, toutes informations et documents relatifs aux Dysfonctionnements constatés.

Knowings mettra tout en œuvre pour apporter une correction dans les meilleurs délais, soit de manière particulière, soit à l'occasion d'une Mise à niveau ultérieure.

En cas de Bogue bloquante, Knowings s'engage à faire tout son possible pour fournir au Client une solution de réparation ou de contournement temporaire dans un délai de 6 jours ouvrés à compter de l'information qui aura été portée à sa connaissance par le Client dans les conditions visées ci-dessus.

10.7 Période de service de maintenance

La période de service est la période pendant laquelle Knowings reçoit les demandes du Client et assure les prestations de maintenance définies au Contrat.

La période de service est définie en Annexe 2 du Contrat.

Les prestations fournies, à la demande du Client, en dehors de la période de service indiquée feront l'objet d'une facturation supplémentaire, au tarif en vigueur à la date de la prestation.

10.8 Logiciels libres

Knowings ne garantit pas le Client si un des logiciels libres composant en partie la Solution est à l'origine du problème.

11 Propriété

Le Contrat ne transfère aucun droit de propriété au Client.

Knowings est titulaire des droits d'auteur et/ou des droits de concession de licence sur le Progiciel diffusé sous son nom, ainsi que sur sa Documentation, sous quelque support que ce soit.

Knowings garantit au Client :

- qu'il détient régulièrement tous les droits sur tous les éléments relatifs à l'exécution du contrat relatifs à la propriété.
- qu'il n'en a cédé ou concédé tout ou partie à quelque tiers que ce soit,
- que s'il effectue des œuvres dérivées ou utilise des œuvres composites, il respecte les droits de propriété de l'auteur de l'œuvre initiale, conformément au Code de la Propriété Intellectuelle,
- que l'œuvre initiale ne constitue pas une contrefaçon d'un quelconque droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Knowings garantit le Client contre toute action, réclamation, revendication, ou opposition de toute personne invoquant un droit de propriété industrielle ou intellectuelle auquel l'exécution du Contrat aurait porté atteinte ou invoquant un acte de concurrence déloyale/ou parasitaire découlant de l'exécution du Contrat.

Dans ce cas, les indemnisations et les frais de toute nature exposés par le Client ainsi que les dommages et intérêts prononcés contre lui seront pris en charge intégralement par Knowings qui procédera à la fourniture d'une solution de remplacement en accord avec le Client.

Toutes les Mises à niveau, Nouvelles versions du Progiciel et leur Documentation, fournies dans le cadre du Contrat, sont soumises aux mêmes dispositions que le Progiciel lui-même pour ce qui concerne les droits de propriété et les droits d'utilisation concédés au Client.

En conséquence, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou par l'intermédiaire de tiers auxquels il serait associé, aux droits de propriété intellectuelle appartenant à Knowings.

Le Client prendra toutes les mesures nécessaires à la protection du droit de propriété de Knowings.

12 Déroulement du projet

La Solution est mise à la disposition du Client au travers Internet par le biais d'un Abonnement.

Le Client a la possibilité de faire évoluer lui-même le paramétrage à condition de respecter les procédures définies par Knowings. Dans le cadre du présent Contrat, la responsabilité de Knowings est limitée à la mise à disposition de la solution, conforme à sa documentation.

13 Conditions financières

13.1 Prix

La Solution est mise à la disposition du Client moyennant les conditions financières définies dans le Bon de Commande. De convention expresse entre les Parties, le nombre d'Utilisateurs est calculé par décompte du nombre d'Utilisateurs nommés définies dans la Base acteurs. Knowings effectue chaque fin de mois un relevé du nombre d'Utilisateurs présent dans la Base acteurs du Client. Ce relevé peut être contrôlé par le Client dans la Base Acteurs.

Un Abonnement par Utilisateur salarié du Client est facturé trimestriellement au Client, avec un seuil minimum d'utilisateurs fixé dans le Bon de Commande. Chaque salarié du Client doit disposer d'un Abonnement.

Les Abonnements d'Utilisateurs clients du Client ou fournisseurs ou partenaires du Client sont gratuits dans la limite d'un plafond défini dans le bon de commande.

La tarification initiale correspond aux droits d'utilisation concernant les besoins actuels déclarés par le Client. En cas de création, modification ou suppression d'Utilisateur par le Client ou par Knowings à la demande du Client, les périodes trimestrielles d'Abonnement entamées sont dues. Le nouvel Abonnement modifié sur la demande du Client court pour une période minimale d'un trimestre.

Chaque Utilisateur (salarié, clients du Client etc.), doit disposer d'un identifiant et mot de passe et être déclaré dans la Base acteurs.

Les prix figurant au sein du Bon de Commande sont définis hors taxes et sont majorés des taxes, et notamment de la TVA, en vigueur au jour de la facturation pour les Clients établis en France. Les Abonnements sont facturés d'avance chaque fin de trimestre civil pour le trimestre à échoir sur la base du constat du nombre d'abonnés et des volumes de fichier relevés par Knowings dans son système suivant la formule ci-dessous :

(Nombre d'Utilisateurs constaté en fin de trimestre x Prix de l'Abonnement mensuel x 3 mois) + ou – (régularisations du trimestre précédent) + ou – (volumes de fichiers au-delà du forfait de base X prix du Go supplémentaire X 3 mois).

Les prestations autres que les Abonnements, sont facturées chaque fin de mois.

Les frais de déplacement éventuels sont facturés en sus sur la base des frais réels engagés.

Tout accroissement du nombre d'Utilisateurs ou dépassement du volume transféré octroyé ou de l'espace octroyé donneront lieu à une facturation complémentaire sur la base du tarif en vigueur au moment de cet accroissement éventuellement révisé selon les conditions ci-dessus.

13.2 Paiement

Les paiements seront effectués selon les modalités prévues dans le Bon de Commande des présentes. A défaut, les paiements sont effectués comptant sans escompte.

13.3 Défait de Paiement

Outre les autres droits dont dispose Knowings en vertu des présentes, Knowings se réserve le droit de suspendre ou de résilier le présent Contrat et l'accès du Client à la Solution en cas de retard de paiement supérieur à 30 jours au-delà de l'échéance prévue et après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet plus de huit jours. Les factures en retard de paiement sont soumises à un intérêt de 1 % par mois sur les sommes impayées, ou le minimum imposé par la loi, le taux le plus élevé étant retenu, auquel s'ajoutent les éventuels frais de recouvrement. Les Abonnements continueront à être facturés pendant toute période de suspension.

Knowings se réserve le droit d'imposer une redevance de reconnexion dans le cas où le Client demanderait à avoir de nouveau accès à la Solution une fois son abonnement suspendu.

Le Client accepte et reconnaît que Knowings n'est pas tenu de conserver des données du Client et que ces données peuvent être définitivement supprimées si son compte a été défaillant pendant au moins 60 jours.

14 Révision de prix

La tarification définie dans le Bon de Commande pourra faire l'objet d'une révision de prix à l'initiative de Knowings, avec effet au 1^{er} janvier de chaque année. En l'absence de contestation de cette révision par le Client durant le mois qui suit la réception de la première facture faisant apparaître cette augmentation, le Client sera considéré comme ayant accepté les nouvelles conditions financières applicables.

Si cette augmentation venait à être supérieure à la variation de l'indice Syntec pour l'année considérée, le Client aura la possibilité de refuser cette augmentation, en le notifiant à Knowings par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de résilier le Contrat, avec effet dans un délai de trois mois à compter de cette lettre, sauf dans le cas où Knowings renoncerait à cette augmentation.

En cas de résiliation suite à refus du Client de l'augmentation, l'ancien tarif restera alors appliqué jusqu'à la date de résiliation du Contrat.

15 Réversibilité de l'Abonnement

Si le Client exprime sa volonté de reprendre ses données hébergées chez Knowings à l'aide de la Solution, à l'une des dates anniversaire de l'Abonnement, le coût de cette prestation lui sera facturé au forfait sur la base du tarif en vigueur au jour de la prestation effectuée. Cette prestation concerne uniquement les fichiers stockés par le Client dans des répertoires de la Solution Knowings. Ces fichiers seront restitués dans leur format d'origine, organisés sous forme de répertoires.

Le tarif en vigueur au jour du Contrat est précisé dans le Bon de Commande.

Knowings s'engage à assurer la réversibilité de l'Hébergement, et donc le transfert des données de l'application du Client sur un autre serveur connecté au réseau Internet, et désigné par le Client, dans les conditions qui suivent. A la demande du Client, Knowings apportera son assistance au Client ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci, pour faciliter le transfert de l'Hébergement des données de la Solution. Ces prestations d'assistance seront valorisées au tarif standard de Knowings en vigueur au moment du transfert de l'Hébergement, à défaut de meilleur accord entre les Parties.

En tout état de cause, les frais afférents à la réversibilité de l'Hébergement seront à la charge du Client, quelle que soit la cause de ce transfert.

16 Responsabilité

Compte tenu des spécificités de sa profession et de la nature des prestations mises à sa charge au titre du Contrat, Knowings est soumis à une obligation de moyens. Knowings ne saurait être tenu pour responsable des manquements et des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence, qui auraient pour cause les éléments qu'il ne saurait maîtriser, tels que notamment perturbations ou encombrements des lignes téléphoniques, mauvaise qualité du courant électrique, fait de tiers, fait qui relève de la responsabilité du Client.

Knowings se réserve la faculté de procéder à des interruptions de service pour les besoins de l'exécution des opérations techniques et de maintenance et s'engage, dans la mesure du possible, à procéder à des interruptions au cours des périodes de non utilisation des services par le Client.

De manière expresse, Knowings ne saurait être tenu pour responsable des préjudices indirects que pourrait subir le Client, tels que notamment préjudice commercial, perte de commande, trouble quelconque, frais financiers, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque.

Knowings ne garantit pas les performances dans l'accès aux applications du Client à travers le réseau Internet, les éventuelles informations concernant les performances attendues n'étant fournies qu'à titre purement indicatif. Il est expressément convenu entre les Parties que toutes actions ou réclamations dirigées ou formées à l'encontre du Client par un tiers, constituent un préjudice indirect et n'ouvrent pas droit à réparation, à ce titre à l'exception des actions en contrefaçon qui seraient dirigées contre le Progiel.

Il appartient à chaque Partie d'apporter la preuve de la défaillance de l'autre Partie dans l'exécution de ses obligations. En cas de prononcé d'une condamnation judiciaire définitive par une juridiction compétente, à quelque titre que ce soit à l'encontre de Knowings, les dommages et intérêts mis à sa charge ne pourront excéder le montant des sommes versées par le Client à Knowings, au titre du Contrat, au cours de l'année précédant la réception par Knowings de la Lettre Recommandée lui signifiant le préjudice.

17 Confidentialité

Les Parties s'engagent respectivement à garder confidentiel l'ensemble des informations de l'autre Partie qu'elles pourraient être amenées à connaître dans le cadre de l'exécution des présentes. Chaque Partie s'engage à garder strictement confidentiels et à ne diffuser à un quelconque tiers sous quelque prétexte que ce soit les secrets commerciaux et le savoir-faire de l'autre Partie dont elle pourrait avoir eu à connaître à l'occasion des présentes. Le Client s'interdit de donner accès ou de laisser prendre connaissance de tout ou partie de la Solution à tout tiers, sous quelque forme que ce soit en dehors des nécessités de l'exécution des présentes. La présente obligation de confidentialité restera en vigueur après la résiliation des présentes et aussi longtemps que les informations concernées ne seront pas tombées dans le domaine public.

18 Assurance

Chacune des Parties reconnaît avoir souscrit une assurance « responsabilité civile professionnelle » couvrant tous les dommages corporels, matériels, immatériels et consécutifs ou non auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant les conséquences dommageables susceptibles d'être causés à l'autre Partie et/ou aux tiers dont elle pourrait être tenue pour responsable en vertu du Contrat. Chacune des Parties supporte les primes et les franchises des polices d'assurance qu'elle a souscrite et sur demande de l'autre Partie s'engage à communiquer toute attestation d'assurance en rapport avec le Contrat.

19 Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations du Contrat non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le(s) manquement(s) en cause, l'autre Partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation du Contrat nonobstant tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Sont notamment concernés par cette disposition le non-paiement des factures dans les délais et/ou l'utilisation d'un même identifiant pour plusieurs utilisateurs. Le Contrat pourra également être résilié de plein droit par Knowings en cas de règlement amiable, de procédures de redressement ou de liquidation judiciaire concernant le Client, et ce à compter de la décision du Tribunal compétent, sous réserve de la décision de l'administrateur judiciaire et des dispositions légales en vigueur.

En cas de cessation des relations contractuelle, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage dans un délai maximum d'un mois à restituer à Knowings l'ensemble des éléments constitutifs du Progiciel qui lui ont été remis (supports de formation éventuels, Documentation, etc.),

Pour sa part Knowings s'engage à détruire toutes les données du client dans un délai de soixante jours, ce que le Client accepte.

20 Sous-traitance

Knowings se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du Contrat à toute entreprise ou partenaire de son choix. Dans ce cas, Knowings demeure pleinement responsable de toutes les prestations sous-traitées.

21 Cession du Contrat

Le Client s'interdit toute cession à quelque titre que ce soit des droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord préalable expresse et écrit de Knowings. Knowings se réserve la possibilité de céder le bénéfice de ce Contrat à toute personne morale qui reprendra l'intégralité des obligations en cause vis-à-vis du Client. Le Client aura la possibilité de refuser cette cession au cas où celle-ci se ferait au bénéfice d'un concurrent direct du Client.

22 Force majeure

De manière expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français :

- les catastrophes naturelles incluant notamment tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudres, dégâts des eaux,
- les cas d'épidémies et de pandémies,
- les guerres déclarées ou non, civiles ou autres, les émeutes et actes d'insurrection et de terrorisme,
- les grèves ou conflits sociaux imprévisibles affectant l'une ou l'autre des Parties et rendant impossible l'exécution du Contrat,
- le refus ou le retrait d'autorisation d'exportation, d'importation ou de commercialisation,
- les restrictions gouvernementales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation,
- l'arrêt ou le blocage des moyens de communication et de télécommunications,
- le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque cause que ce soit,
- et plus généralement, tout autre cas indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

Dans un premier temps, le cas de force majeure ou cas fortuit suspendront l'exécution du Contrat.

Si ledit cas de force majeure et/ou cas fortuit a une durée d'existence supérieure à trois mois à compter de sa date de révélation, le Contrat sera résilié de plein droit à défaut d'accord entre les Parties, permettant notamment de définir les conditions de poursuite dudit Contrat.

23 Utilisation à titre de référence

Knowings est expressément autorisé à citer le nom du Client à titre de référence.

24 Modifications des Dispositions

Knowings se réserve le droit de modifier les dispositions du présent Contrat ou à tout moment, les modifications prenant effet lors de la publication d'une version mise à jour du présent Contrat sur la Solution. Il vous appartient de relire régulièrement le présent Contrat. La poursuite de l'utilisation du Service de votre part après ces modifications vaut acceptation de celles-ci.

25 Titres

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

26 Indépendances des Parties

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, progiciels et personnels.

27 Intégralité du Contrat

Le Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties préalablement aux présentes ne pourra s'intégrer dans le Contrat

28 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans le Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

29 Non-sollicitation du personnel

Chaque Partie s'engage à ne pas débaucher, embaucher, solliciter directement ou indirectement, le personnel de l'autre Partie ayant participé à la réalisation de la prestation demandée et/ou toute personne qui aurait été déléguée au sein de son entreprise par cette dernière dans le cadre de l'exécution des présentes, et ce pendant toute la durée du Contrat et deux années à compter de la cessation des relations contractuelles quelle qu'en soit la cause.

30 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée si l'exécution du Contrat reste possible.

31 Domiciliation

Les Parties signataires du Contrat élisent domicile à leur siège social respectif.

32 Loi applicable

En cas de difficulté sur l'interprétation, l'application, l'exécution de l'une quelconque des clauses qui précèdent, soit pendant la durée, soit après l'expiration des présentes, il sera fait application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

33 Procédure amiable

Tout différend lié à l'existence, l'interprétation et/ou à l'exécution du Contrat doit en premier lieu et dans la mesure du possible être réglé au moyen de négociation amiable entre les Parties.

A ce titre, toute Partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure et ce préalablement à la saisine d'une juridiction compétente devra notifier à l'autre Partie une telle volonté par lettre recommandée avec accusé de réception. Les Parties d'un commun accord devront désigner dans les 30 jours de la lettre recommandée avec accusé de réception visée à l'alinéa précédent un expert amiable, lequel aura pour mission de les concilier. A défaut d'accord entre les Parties à l'issue de ce délai pour la désignation d'un expert, chacune des Parties peut saisir en référé Monsieur le Président du Tribunal de commerce de LYON afin qu'il procède à cette désignation. L'expert amiable devra tenter de concilier les Parties dans un délai de deux mois à compter de sa saisine et proposera un rapport en vue de concilier chacune des Parties. Le coût (frais et honoraires) de l'expert amiable sera supporté par moitié entre les Parties. En cas de conciliation, les Parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel.

L'accord transactionnel précisera de manière expresse si le Contrat continuera à s'appliquer.

A défaut d'accord entre les Parties dans le délai précité, la conciliation sera réputée avoir échoué et les Parties retrouveront leur entière liberté d'action.

34 Attribution de compétence

EN CAS D'IMPOSSIBILITE DE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE LYON, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE.

35 Liste des Annexes

Le Contrat comprend les Annexes suivantes :

Annexe 1 : Fonctions essentielles du Progiciel et version

Annexe 2 : Conditions de mise en œuvre du service Hot-line (support)

Annexe 1 : Fonctions essentielles de la Solution

Solution : Pack GED Professions Comptable

Version : V 1.2

Fonctions essentielles

Consultation & Recherche

Moteur de recherche plein texte et multicritère : permet de rechercher dans les contenus et documents stockés dans la Solution (y compris les pièces jointes) en fonction des droits des Utilisateurs. Des fonctions de recherche avancée (par critères, dates, auteur, etc.) sont aussi accessibles.

Navigation par facettes

En complément des fonctionnalités classiques de recherche, le Pack GED Profession Comptable permet de consulter les contenus stockés dans la Solution au travers des différentes facettes du plan de classement proposé (année, exercice, nature, etc.). L'Utilisateur peut alors sélectionner une ou plusieurs facettes et affiner ainsi la liste des documents correspondants à ses souhaits.

Collaboration & Diffusion

Diffusion par push en fonction de règles de diffusion pour informer des Utilisateurs de l'arrivée de nouveaux documents liés à ses droits et activités.

Mise à disposition d'un accès Extranet pour les clients du Cabinet

Chaque client peut avoir accès à certaines pièces de son dossier via un simple navigateur Internet. Il peut alors déposer, consulter et accéder à ses documents en ligne.

Utilisation nomade

Les collaborateurs du Cabinet peuvent se connecter à distance et consulter les documents.

Publication de contenus

Fonctions de dépôt, de classement de fichiers numériques, via un simple navigateur. Possibilité d'adresser des contenus par mail, à partir de scanners.

Gestion de nombreux formats de documents notamment : Office, pdf, open office, images, vidéo...

Transfert de données automatisée

Outils d'aide au dépôt de fichiers en masse pour faciliter la reprise de données provenant de systèmes de fichiers Windows.

Gestion des droits Utilisateurs

Gestion de rôles spécifiques aux métiers d'un cabinet comptable, et gestion de droits associés.

Gestion des droits pour les clients

Annexe 2 : Conditions de mise en œuvre du service Hot-line (support)

L'accès au service de Hot line, aux éventuels bases de connaissances et forum mis à disposition des clients par Knowings nécessite un **code d'accès** qui sera remis au Client dès l'ouverture de ses droits d'accès à la hot line

Le service de Hot-Line est accessible :

- En priorité par l'accès au site web dédié au support clients : <http://customer.knowings.com> ,
- Ce site est également accessible par l'intermédiaire du site web www.knowings.com
- En cas d'urgence, par téléphone au 0820 90 10 73 ou par e-mail auprès de la Hot line à l'adresse mail suivante : support@knowings.com

du lundi au jeudi : de 9 H 00 à 12 H 15 et de 14 H 00 à 18 H 00

et le vendredi : de 9 H 00 à 12 H 15 et de 14 H 00 à 17 H 30

(heure de Paris, les jours ouvrés, hors jours fériés français)

Toutes demandes concernant le paramétrage ne sont pas couvertes par les prestations de maintenance incluses dans le Contrat d'Abonnement.

Une base de connaissances accessible par Internet est mise à disposition des Clients ayant un Contrat de d'Abonnement. Elle recense certains problèmes survenus et en cours et propose le cas échéant des solutions. Le Client doit consulter cette base préalablement à toute sollicitation de la Hot line.

Les appels ne sont traités que s'ils proviennent de l'interlocuteur technique dûment habilité par le Client, pour les Clients dont les règlements sont à jour et pour les Dysfonctionnements reproductibles et documentés.

Le Client doit indiquer le nom de cet interlocuteur sur le Bon de Commande. Le Client a la possibilité de changer le nom de cet interlocuteur unique sur simple avis adressé à Knowings.