

1. Définitions

Pour l'application des présentes, le terme "Société" désigne la Société Solar Games. Le terme "Client" désigne toute personne physique ou morale qui achète ou émet le souhait d'acheter les produits vendus par la Société SOLAR GAMES. Les présentes conditions générales, le devis émis par la société et accepté par le client sont les documents contractuels.

2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir et de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat conclu entre la Société et ses Clients relativement à la vente et/ou à l'utilisation de produits conçus par la Société et/ou des services fournis par cette dernière et liés aux logiciels vendus. Les présentes conditions excluent l'application de tout autre document émanant du Client et notamment de ses propres conditions générales d'achat.

3. Formation du Contrat

Tout produit ou logiciel vendu par la Société fait préalablement l'objet d'un devis détaillé et chiffré adressé au Client et valable pour une durée de 30 jours. Au-delà il devient caduc et ne vaut donc plus offre de vente. Le contrat est réputé valablement formé dès l'acceptation du devis par le client dans ce délai d'un mois. La Société sera tenue de son obligation de délivrance des produits ou services objets du contrat à compter du complet paiement du prix dans les conditions fixées à l'article 4 des présentes.

4. Prix - Délai de paiement – Escompte – Indexation

Le prix fixé au contrat est payable comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture. Toute somme exigible non payée à la date prévue produira au profit de la Société, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Nonobstant le paiement d'intérêts, la Société pourra user de la faculté de résiliation prévue à l'article 16 en cas de retard de paiement. Le montant de la redevance annuelle, de nos contrats de maintenance, sera réévalué chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indice de référence est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la signature du contrat.

5. Droit d'Entrée Logiciel /Droit d'Utilisation Annuel ou Mensuel

Les logiciels peuvent être vendus sous la condition "D.E.L / D.U.A.M" et spécifiés comme tel sur le devis. Dans ce cas :

- Le Droit d'Entrée Logiciel (D.E.L) est le droit à payer par le Client lors de l'acquisition du logiciel sur son support original et dans sa version à jour. Le D.E.L. est compris dans le prix de vente du produit. Le Client reconnaît que ce D.E.L ne lui permet en aucun cas d'activer et d'utiliser les fonctionnalités du logiciel.

- Le Droit d'Utilisation Annuel ou Mensuel (D.U.A.M) est un abonnement annuel ou mensuel qui confère au client le droit d'utiliser le logiciel vendu par la Société pour une année ou un à plusieurs mois calendaires complets. Même s'il est titulaire du D.E.L, le client ne pourra utiliser le logiciel concerné uniquement que s'il est également titulaire du D.U.A.M. en s'étant préalablement acquitté de la redevance annuelle ou mensuelle. A défaut le client perdra totalement la faculté d'utiliser le logiciel.

6. Durée et Renouvellement du D.U.A.M

Le D.U.A.M est conféré :

1er cas : pour une durée d'un an à compter de sa date d'effet, laquelle sera communiquée au client par la société et interviendra, au plus tard, un mois après l'acceptation du devis par le client. A défaut de volonté contraire du Client manifestée par LRAR 30 jours avant l'expiration du D.U.A.M, ce dernier sera automatiquement renouvelé et le Client sera donc tenu de s'acquitter du prix du D.U.A.M pour l'année concernée dans les deux mois. En cas de renouvellement, la société renouvèlera, dès réception du prix du D.U.A.M pour l'année à venir, les codes d'accès permettant au client d'utiliser la plateforme pour une année supplémentaire à compter du renouvellement. A défaut pour le client de payer le prix

dans ce délai de deux mois, les codes d'accès seront désactivés et le Client ne pourra plus utiliser la plateforme.

2ème cas : pour une durée d'un à plusieurs mois consécutifs ou non, à compter de sa date d'effet, laquelle sera communiquée au client par la société et interviendra, au plus tard, un mois après l'acceptation du devis par le client. Le D.U.A.M sera résilié de fait, à la date de fin du dernier mois d'utilisation. En cas de renouvellement, la société renouvèlera, dès réception du prix du D.U.A.M pour le ou les mois à venir, les codes d'accès permettant au client d'utiliser la plateforme pour le ou les mois supplémentaire(s) à compter du renouvellement. A défaut pour le client de payer le prix au plus tard à date d'utilisation, les codes d'accès seront désactivés et le Client ne pourra plus utiliser la plateforme.

7. le prix du D.U.A.M

Le prix du D.U.A.M figurant au devis accepté par le Client correspond à la redevance annuelle ou mensuelle pour une seule année ou un à plusieurs mois d'utilisation du logiciel loué par le client. Le prix du D.U.A.M vendu par la Société pourra sensiblement varier d'une année sur l'autre. La Société en informera le Client avant l'expiration du Droit d'utilisation annuel ou mensuel. En cas d'augmentation du prix de plus de 15 %, le Client pourra refuser le nouveau tarif proposé et devra notifier son refus à la Société avant la date anniversaire du D.U.A.M. Celui-ci sera alors résilié de plein droit sans indemnités de part et d'autre.

8. Perte du Droit d'Utilisation Annuel ou Mensuel

En cas de perte ou caducité du D.U.A.M., le client ne pourra à nouveau utiliser le logiciel que s'il s'acquitte d'une redevance égale au D.U.A.M qui aurait dû être payé si le contrat avait perduré depuis la date de la perte du D.U.A.M jusqu'au jour de la demande du Client d'être à nouveau bénéficiaire du D.U.A.M. Le présent article ne sera pas applicable en cas de résiliation du contrat dans le cas prévu à l'article 16 des présentes.

9. Désactivation / réactivation du logiciel (plateforme)

Aux vues des coûts d'hébergement des plateformes, la société se réserve le droit de désactiver le logiciel en cas de non activité de ce dernier de plus de 6 mois consécutifs (aucun D.U.A.M souscrit). La réactivation pourra être effectuée à la demande du client dès lors qu'un D.U.A.M sera de nouveau souscrit.

10. Assistance Téléphonique et mises à jour

Le client bénéficiera au titre du contrat et/ou de ses renouvellements successifs des mises à jours des logiciels ainsi que d'une assistance téléphonique pour le fonctionnement et l'utilisation des logiciels distribués par la Société et objets du (des) contrat(s). Uniquement pour les logiciels le client pourra bénéficier d'une assistance téléphonique par la Société en contactant directement le service Hotline au numéro figurant dans l'espace « support » du site www.solargamescorp.com et pendant les heures d'ouverture de la société. Ce service est destiné à assister le Client en cas de difficulté d'utilisation du logiciel. La Société fournira ses conseils et assistance technique à distance et en fonction des données qui lui seront communiquées par le Client. Elle ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas d'indication ou information erronée, incomplète ou imprécise qui lui seraient fournies par le Client à l'occasion de l'assistance téléphonique. La Société ne pourra être responsable de tous dommages liés à une mauvaise compréhension entre le service hotline et le Client ou à une mauvaise explication du client lors de l'appel téléphonique ou liés à une mauvaise manipulation du Client lui-même. La Société n'est tenue, dans le cadre de cette mission d'assistance, à l'égard du Client, qu'à une simple obligation de moyens.

11. Performance des services / Service Level Agreement (SLA)

Les Utilisateurs finaux du Client pourront soumettre des demandes de Support ou des problèmes techniques par l'intermédiaire de < l'icône d'enveloppe dans la barre de menu du centre virtuel >. Les demandes seront transférées à un Point de Contact unique : l'Administrateur / Représentant des Utilisateurs.

L'Administrateur du Client soumettra un ticket, en utilisant le formulaire en-ligne disponible à l'adresse suivante : support.solargamescorp.com. Ce formulaire décrira l'incident en Français ou en Anglais. Aucune autre langue ne sera acceptée

Couverture et Plages horaires du Support Technique:

L'équipe technique du fournisseur est disponible du Lundi au Vendredi, de 9h du matin à 17h (heures françaises / CET)

RTO (Recovery time Objective) : Temps de Réponses et définition des degrés d'urgence

Sévérité	Priorité	Temps de Réponse / Objectif (*)
Système ou Application critique hors service	1	Accusé de Réception: 4 heures max Plan d'Action: 24 heures max Statut: journalier
Fonctionnement avec de fortes limitations	2	Accusé de Réception: 4 heures max Plan d'Action: 48 heures max Statut: journalier ou lors d'un nouveau Plan d'Action
Fonctionnement possible avec des contournements	3	Accusé de Réception: 4 heures max Plan d'Action: 5 jours Statut: journalier ou lors d'un nouveau Plan d'Action
Suggestions	4	Accusé de Réception: 4 heures max Plan d'Action: N/A Status: N/A

(*): en jours ouvrés

RPO (Recovery Point Objective) : Le temps maximum de perte de données utilisateurs suite à un « crash » des serveurs d'hébergement et avant leur remise en route est de 24 heures.

12. Livraison

La date de livraison est celle à laquelle le logiciel est mis à la disposition du client et telle que mentionnée sur le contrat. Sauf déclaration écrite contraire émanant de la société, les délais de livraisons ne sont donnés qu'à titre indicatif. Leur non-respect ne pourrait jamais ouvrir droit pour le client à résiliation de la vente conclue. En cas de retard ayant dépassé de plus de 20 jours la date indicative de livraison, il appartient au client de notifier à la société qu'il entend user de cette faculté de résiliation, laquelle ne peut jouer que pour les articles non livrés dans ce délais de 20 jours, à l'exclusion de ceux qui, même inclus dans une même commande, ont été livrés dans ce délai. En tout état de cause, le client ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts ou d'un quelconque préjudice du fait d'un retard de livraison ou des conséquences induites. Le Client fera en outre son affaire personnelle de l'installation des matériels et produits vendus conformément aux prescriptions techniques du fournisseur.

13. Remises – Rabais – Ristournes

Les conditions de Remises Rabais et Ristournes sont celles fixées aux Conditions Tarifaires applicables au jour de la conclusion du contrat et ne constituent donc pas une règle lors du renouvellement des prestations.

14. Garantie contractuelle des produits – Responsabilité

La Société garanti les logiciels vendus pendant une durée de trois mois après leur date de livraison au Client. Les produits vendus devront être utilisés par le Client conformément aux prescriptions techniques et aux conseils d'utilisation de la Société. A défaut le Client sera immédiatement et totalement déchu du bénéfice de la garantie contractuelle applicable aux produits vendus et la Société serait immédiatement et sans autre condition déchargée de toute responsabilité en cas de dommages, de quelque nature que ce soit, causés aux biens ou aux personnes, du fait, directement ou indirectement, des produits vendus et/ou de leur usage. En tout état de cause, la responsabilité contractuelle de la Société ne pourrait être limitée qu'aux sommes versées par le Client au titre du présent contrat.

15. Réclamation – Conformité – Garantie des vices

A peine d'irrecevabilité, toute réclamation doit être adressée à la Société par LRAR. Toute réclamation résultant de la livraison, de vices apparents ou d'un défaut de conformité des logiciels sera irrecevable au-delà d'un délai de 10 jours à compter de la livraison. Toute réclamation pour vices cachés devra, à peine d'irrecevabilité, être adressée à la Société dans un délai de 10 jours à compter de la découverte du vice ou à compter du jour où il aurait du être normalement découvert. Par ailleurs, toute action en justice à l'encontre de la Société, pour quelque motif que ce soit, devra, à peine d'irrecevabilité, avoir fait préalablement l'objet d'une réclamation amiable dans les conditions du présent article et être intentée dans le délai de 6 mois maximum à compter de l'émission de ladite réclamation.

16. Clause de Résiliation du Contrat

A défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de former aucune demande en justice. En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le Client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.

17. Confidentialité

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont la Société aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à la Société en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

18. Droit applicable et compétence

Le présent contrat tel que défini à l'article 1 est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Tout litige relatif ou découlant de l'exécution du présent contrat est soumis aux tribunaux compétents dans le ressort du siège de la Société.