

PACK ASSISTANCE

Le Pack Assistance comprend :

1. Assistance technique téléphonique classique
2. Assistance technique avec prise en main à distance via Internet

Principe de fonctionnement de la prise en main à distance :

- Vous vous connectez au système depuis le site Internet <http://www.logicarch.com/cao-expertise-architecture-alpes/expertise-alpes-assistance.php>
- Un opérateur LOGIC'ARCH prend en charge votre demande d'assistance.

Trois modes de fonctionnement possible :

- L'opérateur affiche son écran sur votre machine et vous montre les manipulations à effectuer.
- Vous montrez votre écran à l'opérateur.
- L'Opérateur prend le contrôle de votre machine.

Tarifs Packs Assistance

FORFAIT	PACK 150 € HT 180 € TTC		PACK 300 € HT 360 € TTC		PACK 600 € HT 720 € TTC	
	Tel.	Internet	Tel.	Internet	Tel.	Internet
Décompte aux 5 mn	8 € HT	10 € HT	6 € HT	8 € HT	5 € HT	6 € HT
(*) Temps de crédit type disponible selon votre consommation.	1h35	1h15	4h10	3h10	10h	8h20

(*) Exemples du Nombre d'heures et minutes disponibles au forfait si 100 % de l'utilisation de votre crédit est utilisé soit sur le mode téléphone soit sur le mode Internet.

Il est possible de mixer le téléphone et l'Internet. La somme correspondante sera déduite de votre compte à l'issue de chaque appel. Un relevé de votre compte avec le listing de vos appels pourra vous être envoyé sur simple demande.

Commande du Pack 150 € / 300 € / 600 €

Commande du Pack	HT €
TVA 20 %	 €
A payer	TTC €

Votre n° de TVA Intracommunautaire
Celui-ci figure sur vos imprimés de TVA : FR.....

Nom du Signataire :
Bon pour acceptation de l'offre *
(Signature, statut du signataire, date et cachet de l'entreprise)

Conditions Particulières à signer et à nous renvoyer : voir au dos

PRESTATION

Pôle Plan
04 76 63 61 65
plan@logicarch.com

Pôle Image
04 76 63 61 66
image@logicarch.com

DISTRIBUTION

Service Commercial
04 76 63 61 63
distri@logicarch.com

Service Formation
04 76 63 61 62
formation@logicarch.com

CONDITIONS PARTICULIERES

Logiciels concernés par le Pack assistance

L'assistance technique concerne les logiciels suivants, (sous réserve de disponibilité de nos spécialistes) : ARC+, ArchiCAD, Photoshop, Artlantis, SketchUp, Revit, Autocad

L'assistance est limitée aux logiciels (CAO et Windows) ayant au maximum une version de retard sur celle en cours.

Horaires :

- 9h à 12h et de 14h à 18h

Bugs logiciels

Les Bugs logiciels sont la cause d'un certain nombre d'appels comptabilisés dans notre support. Tous les logiciels présentent ce type de dérangement. LOGIC'ARCH ne peut en être tenu pour responsable.

LOGIC'ARCH tentera avec vous de détourner d'éventuels problèmes de ce type.

Responsabilité du Service Assistance Technique

Le Fournisseur est soumis a une obligation de moyens.

Le Fournisseur ne sera pas tenu pour responsable dans l'éventualité de dégâts imputables au client et provenant d'une mauvaise utilisation.

En aucun cas le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de :

- la destruction de fichiers ou de programme
- des conséquences de pertes de jouissance ou de profits de quelque nature que ce soit, liées directement ou indirectement aux arrêts de service et à l'impossibilité de résoudre l'incident

Le Client s'engage à se prémunir contre ces éventualités en disposant d'un double de sauvegarde de l'ensemble des ses données.

Le Client est seul responsable des applications mise en place sur son matériel. A ce titre il effectuera sous sa seule responsabilité les opérations de sauvegarde des données et des logiciels installés et ne pourra tenir le Fournisseur responsable pour la perte d'informations consécutive à une panne ou une réparation.

Le Fournisseur ne garantit aucune aptitude finale du client à un quelconque résultat, car les objectifs fixés au présent engagement sont purement indicatifs.

Assistance via Internet

Dans le cadre de la prise en main à distance, de par son acceptation au moment de la connexion, le client dégage le fournisseur de toutes les responsabilités visées ci-dessus.

Important

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable dans le cas d'une défaillance d'un de nos fournisseurs : système d'assistance, maintenance à distance et fournisseur d'accès Internet ou téléphonie.

Nom du Signataire :

(Signature, statut du signataire, date et cachet de l'entreprise)

Bon pour acceptation des conditions.



Pôle Plan
04 76 63 61 65
plan@logicarch.com

Pôle Image
04 76 63 61 66
image@logicarch.com



Service Commercial
04 76 63 61 63
distri@logicarch.com

Service Formation
04 76 63 61 62
formation@logicarch.com