

CONTRAT DE SERVICES UTILISATEURS GT2F

- **CONTRAT PRO** : Formation / Assistance utilisateur
- **CONTRAT PREMIUM** : Mises à jour + Assistance utilisateur



SI CE CONTRAT N'EST PAS SOUSCRIT, LE SUPPORT UTILISATEUR DEVRA ETRE ASSURE PAR LE REVENDEUR-INSTALLATEUR

« BON DE COMMANDE EN PAGE 3 DE CE DOCUMENT A NOUS RETOURNER »

LE CONTRAT DE SERVICES UTILISATEURS GT2F C'EST :

- ✓ *Des mises à jour permanentes*
- ✓ *Une garantie sans stress et un confort absolu pour vous*
- ✓ *Un accès à de la formation utilisateur quand vous le souhaitez*
- ✓ *Un gain de temps avec une assistance par prise en main à distance incluse*
- ✓ *Un accès illimité en temps réel*
- ✓ *Un service basé en France au siège GT2F*
- ✓ *Une équipe de techniciens hautement qualifiés*
- ✓ *Une réponse immédiate*

90%
DE CLIENTS
SATISFAITS !



BENEFICES :

Nos techniciens vous assistent en direct, vous aide et vous forme dans l'utilisation quotidienne de votre logiciel.

Sur demande client GT2F met à votre disposition les dernières mises à jour pour assurer la meilleure performance permanente de votre logiciel.

Un logiciel toujours à jour !



2 TYPES DE CONTRATS DE SERVICES UTILISATEURS AU CHOIX :

1 AN DE SERVICES PERSONNALISES	Pack services PRO €HT / AN	Pack services PREMIUM €HT / AN
GT 12 à 24 postes	99	199
GT 25 à 100 postes	199	299
GT 101 à 400 postes	299	399
GT 401 à 1000 postes	499	599
GT 1001 et +	699	799
Mises à jour du logiciel GT2F : Votre client profite de toutes les évolutions fonctionnelles du logiciel pour une meilleure performance permanente		✓
Assistance téléphonique utilisateur : Accès illimité ⁽¹⁾ et prioritaire (appel surtaxé)	✓	✓
FORMATION UTILISATEUR	✓	✓
Assistance prise en main par TEAM VIEWER	✓	✓
Accès 9h-18h et 5j/7 à l'assistance en ligne sur : www.gt2f.com	✓	✓
Réponse sous 48 heures ouvrables aux questions adressées par fax, mail ou sur www.gt2f.com	✓	✓
Diagnostic et réparation gratuite des fichiers comptables endommagés : NEW		✓

(1) 0892.140.150, 0.34 €/min



BON DE COMMANDE

COORDONNEES DU SOUSCRIPTEUR : ADRESSE DE FACTURATION

Raison Sociale :

Adresse :

Code postal : Ville : Tél : Fax :

Nom du Contact : **Email (obligatoire)** :

Licence GLOBALTAX concernée : **Nom du demandeur** :

CONTRAT DE SERVICES UTILISATEURS

Nombre de postes	PRO	Cochez la case	PREMIUM	Cochez la case
	- Formation - Assistance Prix public € H.T/AN		- Formation - Assistance - Mises à jour Prix public € H.T/AN	
12 à 24	99		199	
25 à 100	199		299	
101 à 400	299		399	
401 à 1000	499		599	
1001 et +	699		799	

CAS MULTI-SITES : + 99 € H.T. / AN / Site (1 site = 1PABX)

Indiquez le nombre de PABX :

Je souhaite le renouvellement annuel automatique à échéance

POUR TOUT RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE, BENEFICIEZ DE 10 % DE REMISE

En cas de souscription par l'installateur, pour son client,

L'installateur bénéficie de sa remise revendeur

Date de souscription : ... / ... / ...

(A défaut de cachet, indiquez la mention P/O, le nom de la société, et votre nom)

Cachet et signature du souscripteur :

J'ai lu et j'accepte les conditions générales ci-dessous.

Le contrat de services est payable à réception de facture.

Merci de nous retourner ce bon de commande par fax au : 04 66 62 94 66 ou par mail sur : contact@gt2f.com

CONDITIONS GENERALES

Appel du client :

L'interlocuteur est le client final utilisateur si ce contrat est souscrit, sinon seul l'installateur télécom revendeur peut nous contacter.
Le client fait appel à l'assistance du prestataire par téléphone ou e-mail.
Le client doit, pour toute communication avec le support technique, indiquer le **numéro de sa licence**.

Réponse du prestataire :

Les réponses ne concerneront que des questions relatives à l'utilisation ou au paramétrage du logiciel GT2F.

Les prestations fournies dans le cadre de ce contrat seront réalisées uniquement par :

- téléphone- ou e-mail sur hotline@gt2f.com
- prise en main à distance (télémaintenance par TEAM VIEWER).

Pour les formations téléphoniques, une prise d'un rendez-vous est obligatoire une semaine à l'avance selon disponibilité des techniciens

Les délais :

Dans le cadre d'une sollicitation du support GT2F par téléphone, le client souscripteur accédera à la hotline sans délai pendant les horaires d'ouvertures et sous réserve de disponibilités d'un technicien.

Pour les échanges par mail, le support technique GT2F répondra dans un délai maximum de 48h.

Ce service est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 12 h00 et de 14h00 17h00 (hors jours fériés), au numéro : 0 892.140.150 pour la France

Conditions d'utilisation du logiciel :

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du logiciel et les recommandations du prestataire qui figurent dans le manuel d'utilisation et d'installation, ainsi que dans les conditions générales de vente.

Le non-respect de ces conditions, même involontaire, engage la responsabilité de l'utilisateur.

Engagements de GT2F :

GT2F s'engage à fournir des réponses au client dans le cadre de l'utilisation du logiciel sans aucune obligation de résultat. GT2F ne pourra être tenu comme responsable dans le cas où les fonctionnalités du logiciel ou les fonctionnalités du PABX ne permettent pas de répondre favorablement à la demande du client.

Mises à jour :

Les mises à jour disponibles sont uniquement celles que GT2F met à disposition pour ses clients. Sont exclus les mises à jour à la demande du client et les développements spécifiques.

Exclusions :

Le présent contrat ne couvre pas :

- Les interventions sur le PABX (paramétrages divers)
- Les problèmes liés à une mauvaise utilisation ou au non-respect des conditions d'exploitation d'installation et d'environnement prescrites par GT2F.
- Les dégâts consécutifs à des interventions réalisées par des techniciens non agréés par GT2F.
- Les dysfonctionnements de manière générale : matériel, logiciel, environnement informatique...
- Les dégâts résultants des dommages intervenus pendant le remplacement du produit
- Les défaillances du système électrique ou plus généralement, tout autre phénomène ou accident dont l'origine est extérieure au produit lui-même.
- Les prestations liées au présent contrat ne comprennent pas la livraison d'accessoires, les options fournitures, la prise en main à distance ainsi que le déplacement d'un technicien sur site.
- Toute demande du souscripteur pour une modification du logiciel (fonctionnalités ou bugs)
- Les déplacements sur site feront l'objet d'un devis

Durée du contrat :

Le présent contrat est conclu pour une **durée d'un an minimum** et débute à la date de souscription du contrat de support utilisation.

Il prend effet dès réception par GT2F du présent document, dûment complété, accompagné de votre règlement.

Ce contrat peut être résilié à tout moment par simple demande écrite (mail, fax) avant date anniversaire .