

## Informations sur le service d'assistance téléphonique et d'évolution de Gestisoft

### Ce service comprend :

- L'assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 13 heures 30 à 18 heures pour répondre à toutes vos questions concernant le fonctionnement du logiciel, et ce dans l'ordre d'arrivée des demandes. Gestisoft s'engage à rappeler le client dans les deux heures qui suivent son appel dans la limite des heures d'ouverture du service. Toutefois, ce délai peut être prorogé dans les cas suivants: questions complexes demandant des recherches, perturbations téléphoniques ou postales, cas de force majeure ou conflits sociaux, problème bloquant le fonctionnement du ou des logiciels.
- La mise à jour gratuite du logiciel pour travailler avec des outils toujours plus performants et en conformité avec les normes légales. Gestisoft informe alors son client de la disponibilité de "nouvelles versions" des logiciels et documentations associées. A la demande du client, Gestisoft les lui adresse. Il appartient alors au client de l'installer sur son micro-ordinateur en suivant scrupuleusement les instructions écrites jointes avec la mise à jour.
- L'assistance à la prise de décision, dans le cadre de l'évolution de votre solution informatique au niveau des choix à opérer dans votre organisation interne en fonction des possibilités du logiciel (organisation comptable, modification de votre structure, adjonction de nouveaux logiciels,...)

### Ce service ne comprend pas :

- GESTISOFT ne sera pas tenue de fournir les prestations si l'origine du problème est due à l'utilisation d'un matériel ou d'un système opératif présentant des dysfonctionnements identifiés ou des "virus". Le client accepte alors que le temps de recherche du dysfonctionnement non imputable à GESTISOFT lui soit facturé selon le tarif journalier en vigueur sur le site internet de GESTISOFT.
- GESTISOFT ne sera pas tenue de fournir les prestations si les conséquences sont liées à une erreur de manipulation, à une carence de formation ou à une absence de sauvegarde de données.
- GESTISOFT ne peut fournir les prestations de modification des modèles Word et Excel utilisés avec Gestisoft dans le cadre du présent service.
- GESTISOFT ne sera pas tenue de fournir les prestations sur site si les questions d'assistance peuvent être résolues par l'appel téléphonique ou la prise de contrôle à distance des postes de travail ou du serveur. Gestisoft ne prévoit pas non plus de visites sur site quelles qu'en soient la fréquence.

Toute prestation fournie par GESTISOFT à la demande du client et non décrite dans ce document fera l'objet d'une facturation après acceptation d'un devis initial par le client.