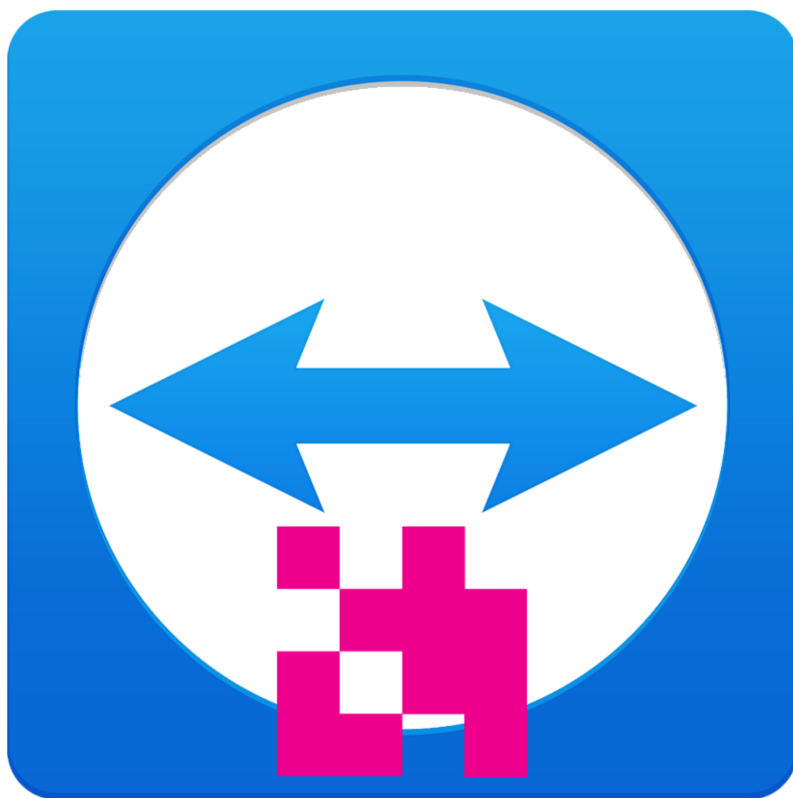


C.G.U TEAMVIEWER

PRISE EN MAIN À DISTANCE



Article 1 – Présentation

Le service de prise en main à distance est un service d'aide à distance proposé par la société Digitick à ses clients par le biais de logiciels spécialisés, aux fins de fournir des prestations d'assistance, de télémaintenance et de formation à distance contractuellement convenues.

La société Digitick recourt notamment aux logiciels Teamviewer et LogMeIn, étant précisé que cette liste est non limitative et susceptible d'évolution.

Il est précisé que la prestation d'assistance ou de formation est expressément limitée à la configuration ou au paramétrage technique de la solution de billetterie fournie par Digitick ou du matériel informatique associé. Par conséquent, la société Digitick ne pourra donner de suite favorable à toute autre demande, en particulier à celles qui seraient sans lien avec son activité.

En tout état de cause, tout recours par un client à une prestation d'assistance, de télémaintenance ou de formation à distance implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales d'utilisation et l'oblige à s'y conformer strictement.

Article 2 – Limitations techniques

Le client reconnaît avoir été informé de la nécessité de disposer de la configuration minimale requise pour le bon fonctionnement du service. Il est rappelé que les différents types de configurations sont inscrits dans les documents de prérequis techniques annexés aux contrats signés entre la société Digitick et ses clients. La société Digitick pourra fournir, sur simple demande, une copie de ces prérequis techniques.

Le client reconnaît être informé des risques inhérents à une navigation sur le web, un réseau ouvert ou non sécurisé. Le client certifie et atteste avoir pris toutes les précautions nécessaires afin de protéger son ordinateur ou son parc informatique lorsqu'il navigue sur le web et avoir fait installer les solutions de sécurité adéquates.

En toutes hypothèses, il ne saurait être reproché à la société Digitick toute impossibilité d'accès au logiciel ou pour toute autre raison hors de son contrôle ou de sa volonté.

Article 3 – Fonctionnement

L'ouverture d'une session de télémaintenance nécessite le téléchargement préalable des logiciels que la société Digitick utilise tel que susmentionnés. Ces logiciels sont disponibles à partir du lien communiqué par la société Digitick ou via le site du fabricant initial du logiciel. Cette action n'implique pas d'installation spécifique sur le poste de travail mais la simple exécution du programme d'assistance.

En vue du bon fonctionnement du service, le client s'engage à respecter les recommandations techniques nécessaires à la bonne utilisation et exécution des logiciels utilisés. Si le client ne souhaite utiliser qu'un seul protocole de prise en main à distance, il lui appartient de spécifier en amont à la société Digitick le logiciel et/ou le(s) protocole(s) limitativement souhaité(s).

La prise en main à distance d'un ordinateur en vue d'une installation, d'un dépannage ou d'une formation implique nécessairement l'affichage de l'écran de ce dernier sur le poste informatique du technicien de la société Digitick et l'exécution d'actions au moyen de commandes. Il est à noter que certaines actions seront par exception à effectuer par le client, notamment celles qui concernent les périphériques utilisés dans la solution Digitick.

Pour des raisons de sécurité, le service de prise en main à distance est configuré de telle manière à ce qu'il ne puisse se faire sans que le client n'indique des identifiants de connexion à la société Digitick. Par ailleurs, les solutions de télémaintenance proposées par Digitick disposent pour la plupart d'un minimum d'identifiants temporaires (token) se renouvelant à chaque nouvelle connexion. Si malgré ces précautions, un utilisateur non autorisé acceptait une prise en main à distance, la responsabilité de la société Digitick ne pourrait être recherchée.

Le client et la société Digitick pourront échanger des fichiers et converser via un système de messagerie instantanée. La société Digitick et le client s'engagent mutuellement à fournir leurs meilleurs efforts pour éviter l'envoi de fichiers corrompus, au titre d'une obligation de moyens.

Le client peut à tout moment mettre fin à la prise en main à distance en quittant le programme de télémaintenance, dans les conditions de l'article 5 ci-après.

Article 4 – Sécurité et Preuve

Le logiciel prévoit un cryptage de manière à éviter tout risque d'intervention étrangère.

La société Digitick s'engage à mettre en œuvre les mesures sécuritaires dans l'état de la technique et les règles de l'art connues à ce jour et ne saurait être tenue pour responsable des failles imprévisibles.

Le Client reconnaît et accepte que, par le biais de ce service, la société Digitick ait accès aux informations du poste informatique objet de la prise en main à distance. Ainsi, si des documents ayant un caractère confidentiel sont enregistrés sur le poste informatique, il appartient au client de tout mettre en œuvre pour que ce(s) fichier(s) ne soient pas visibles ou disponibles sur le poste concerné. La société Digitick ne peut être tenue responsable de l'accès visuel à ce type de fichiers en cas de défaillance ou de négligence de la part du client.

Il est expressément convenu entre les parties qu'aucun fichier ou document électronique ne pourra être supprimé sans autorisation du Client communiqué par téléphone. Si cette dernière est donnée, la société Digitick ne pourra, en conséquence, être tenue pour responsable de la suppression d'un fichier.

Article 5 – Cessation de la télé assistance

La prise en main à distance prend fin à l'initiative du Client ou de la société Digitick en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. Ce simple clic met fin à toutes possibilités pour la société Digitick de visualiser l'écran du Client ou d'agir à distance sur l'appareil du Client. Si le client interrompt la prise en main à distance avant la fin de la prestation d'assistance, de télémaintenance, ou de formation, il ne saurait être reproché à la société Digitick de ne pas avoir satisfait l'ensemble des de ses obligations.

Article 6 – Protection des données à caractère personnel

Pour les seuls besoins de la prestation de prise en main à distance, la société Digitick est amenée à collecter auprès du client certaines informations et données à caractère personnel telles que notamment nom et prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone mobile sans que cette liste ne soit limitative.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concerne. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Il peut exercer ces droits en s'adressant à : hotline@digitick.com ou à : SOCIETE Digitick - Relations clientèle : 35 Quai du Lazaret, 13002 Marseille. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

Article 7 – Législation et compétence

Le contrat, rédigé en français, est soumis à la législation et aux juridictions françaises. L'invalidation de l'une quelconque des clauses du contrat n'a d'effet qu'à l'égard de cette clause.