



Contrat de Service

1 Objet du contrat

Le présent contrat définit les conditions générales d'utilisation du service en ligne proposé par Tracool Software, visant à outiller la gestion de production et la traçabilité des produits pour les entreprises de production de vins et spiritueux. Le service est exclusivement accessible sous la forme d'un abonnement à une application web fournie par Tracool Software.

Conformément à la réglementation en vigueur, Tracool Software se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières. En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévaudront.

Avant la signature du présent contrat Tracool Software a mis à disposition du Client les informations fonctionnelles et techniques nécessaire à la mise en œuvre du service. Le Client peut à tout moment demander à Tracool Software par email les informations qui lui feraient manquer. A défaut le Client s'estime suffisamment informé pour souscrire un contrat de service soumis aux présentes Conditions Générales de Services.

2 Modalités d'abonnement et de paiement

2.1 Types d'abonnements

Tracool Software propose deux types d'abonnement : Basic et Premium

L'abonnement basic permet d'accéder aux fonctions principales du système de gestion de production sans limitation de volume ou du nombre d'actions

L'abonnement Premium offre des fonctions supplémentaires qui facilitent ou simplifient la gestion de production.

La liste des fonctions offertes par les deux abonnements est décrite sur le site de Tracool Software

2.2 Nombre d'utilisateurs

L'accès au service est consenti pour un utilisateur nominatif.

Les abonnements Basic et Premium sont commercialisés par niveau soit pour :

- Un utilisateur unique
- Un à cinq utilisateurs
- Un à dix utilisateurs
- Au-delà de dix utilisateurs un contrat spécifique est établi.

2.3 Changement d'abonnement

L'abonnement Basic peut être Transformé en abonnement Premium à tout moment par le paiement d'un supplément calculé prorata temporis de la différence tarifaire des abonnements Basic et Premium.

L'abonnement Premium peut être transformé en abonnement Basic annuellement à la date anniversaire du contrat.

Le nombre d'utilisateurs peut être augmenté à tout moment par le paiement d'un supplément calculé prorata temporis de la différence entre le niveau actuel et le niveau désiré.



Contrat de Service

Dans tous les cas le renouvellement tacite à la date anniversaire du contrat est proposé dans la continuité du dernier abonnement souscrit.

2.4 Tarif

Le tarif est disponible sur le site de Tracool Software.

2.5 Révision tarifaire

Le tarif applicable est celui fixé au moment de la signature du contrat. Il peut être réévalué annuellement à la date anniversaire de signature du contrat avec un délai de prévenance d'un mois en cas d'augmentation supérieure au taux de l'inflation française constatée au 31 décembre précédant par l'INSEE.

2.6 Modalités de paiement

Les options de paiement incluent un paiement mensuel ou annuel, effectué en début de période de fourniture du service.

Le paiement du montant de l'abonnement se fait à la convenance du client par virement bancaire ou par CB directement sur le site web mis à disposition du client par Tracool Software.

Les chèques ne sont pas acceptés.

2.7 Défaut de paiement

Un défaut de paiement entraîne :

- Une suspension du service après un délai de 7 jours calendaires de carence pour les abonnements mensuels.
- Une suspension du service après un délai de 15 jours calendaires de carence pour les abonnements annuels.

La reprise du service a lieu dans les 24 heures ouvrées après la réception de l'arriéré et du montant correspondant à la période à venir.

2.8 Conditions particulières des abonnements mensuels

L'abonnement mensuel est soumis à la condition qu'il n'y ait pas plus d'un défaut de paiement par période de six mois. En cas de non-respect de cette condition, Tracool Software se réserve le droit de modifier le contrat en imposant un paiement annuel.

2.9 Reconduction tacite

L'abonnement est reconduit tacitement à l'échéance de la période en cours.

2.10 Résiliation par le client

La résiliation de l'abonnement doit être effectuée au moins 10 jours ouvrés avant la reconduction, par e-mail adressé au support client à l'adresse suivante : support@tracool.fr.

La résiliation alors qu'un défaut de paiement du Client est constaté par Tracool Software ne décharge pas le Client du paiement de l'arriéré.



Contrat de Service

2.11 Résiliation par Tracool Software

En cas de non-acceptation d'un avenant au présent contrat par le Client Tracool Software se réserve le droit de ne pas renouveler le contrat à son échéance.

En cas de raison grave due à l'Hébergeur et la non-acceptation par le Client de la migration de son service vers un autre hébergeur Tracool Software se réserve le droit de mettre fin au contrat de manière anticipée sans indemnisation du Client autre que le remboursement prorata temporis du montant de l'abonnement restant à courir à la date de la résiliation.

3 Accès au service

3.1 Compatibilité technique

Le service est accessible uniquement via les navigateurs Chrome ou Edge dans leurs versions courantes sur PC ou Mac, ainsi que sur les mobiles sous iOS ou Android. Les dispositifs doivent disposer d'une connexion Internet, qui est à la charge du client, et d'au moins 128 Mo de mémoire vive (RAM) disponible pour l'utilisation de l'application.

3.2 Disponibilité des données

Les données opérationnelles du client sont conservées jusqu'à la résiliation du contrat, même en cas de suspension pour défaut de paiement aux termes de l'alinéa §2.7 du présent contrat.

3.3 Sécurité d'accès

Le Client est responsable de la sécurité de l'accès au service que met Tracool Software à sa disposition. L'accès au service est soumis à une authentification forte à 2 niveaux. Le Client se doit de respecter les règles courantes de complexité de son mot de passe : pas moins de 12 caractères incluant majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux.

3.4 Restitution des données

A la résiliation du contrat les données du Client lui sont restituées sur demande sous forme de fichiers Excel à condition que le Client soit à jour du paiement de l'abonnement contractuel.

3.5 Effacement des données

A la résiliation du contrat les données et les sauvegardes détenues par Tracool Software sont effacées sauf formulation expresse du Client qui peut demander que ses données soit conservées jusqu'à un an après la fin de contrat.

4 Evolutions logicielles

4.1 Maintenance corrective

Tracool Software s'engage à corriger dans un délai raisonnable les défauts constatés par lui-même ou ses clients.

4.2 Evolutions fonctionnelles

Tracool Software enrichit régulièrement son service par de nouvelles fonctions qu'il propose à ses clients. Selon le cas les nouvelles fonctions peuvent être incluses sans supplément à l'abonnement



Contrat de Service

souscrit ou être proposées sans obligation d'achat moyennant la souscription à un niveau supérieur de l'abonnement.

5 Responsabilités du client

5.1 Equipement informatique

Le client est responsable de ses équipements informatiques permettant l'accès à son site de production mis à disposition par Tracool Software.

Le Client doit s'assurer de la conformité de son matériel aux exigences techniques mentionnées suivantes :

- PC sous Windows™ dans une version supportée par Microsoft
- Ordinateur Apple sous MacOS, IOS, iPad OS dans des versions supportées par Apple
- Utilisation du navigateur Chrome à jour

Le Client est libre de déroger à ces exigences et d'utiliser des matériels fonctionnant avec d'autres systèmes d'exploitation (Linux par exemple) ou d'autres navigateurs. Cependant, s'il constate des dysfonctionnements il ne pourra demander à Tracool Software de prendre en charge la résolution des problèmes constatés.

En cas d'impossibilité du Client de répondre aux exigences ci-dessus, une version de démonstration pourra lui être mise à disposition avant la signature du contrat afin de lui permettre de qualifier l'usage du service de Tracool Software dans son environnement spécifique.

5.2 Accès internet

Le client est responsable de l'accès à internet de ses équipements quelque soit la technologie employée ou le type d'abonnement souscrit auprès d'un FAI (Fournisseur d'Accès Internet)

Tracool Software ne peut être reconnu pour responsable des difficultés rencontrées par le Client pour cause de débit trop faible ou d'instabilité de la connexion.

Tracool Software a fait le constat que le service qu'il fournit reste utilisable dans des conditions de débit faible (3G)

5.3 Véracité et cohérence des données

Le client est seul responsable de la véracité, de la cohérence et de l'intégrité des données introduites dans le système de gestion de production. En aucun cas Tracool Software ne pourra être tenu pour responsable des erreurs, omissions, ou fraudes commises par le client, particulièrement vis-à-vis de l'Administration des Douanes et de la DGCCRF.

6 Propriété intellectuelle

Tracool Software conserve la pleine propriété intellectuelle de l'application web, de son code source, de ses contenus, et de tout élément y afférent. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est cédé au client en vertu de ce contrat.

Le client s'engage à ne pas copier, modifier, décompiler, ou reproduire tout ou partie du service.



Contrat de Service

7 Garanties

7.1 Hébergement

Le service mis à disposition du Client par Tracool Software est déployé chez l'Hébergeur o2Switch (www.o2switch.fr), un hébergeur spécialisé et reconnu du marché. Au cas où Tracool Software choisit de changer d'hébergeur pendant la durée du présent contrat le Client serait averti au moins un mois avant la migration vers un nouvel hébergeur et recevrait un avenant au contrat qu'il est en droit de refuser avec pour conséquence la résiliation de facto du contrat (cf. §2.11)

La motivation de Tracool Software serait principalement motivée par la mauvaise qualité du service fourni par l'hébergeur, l'arrêt du service d'hébergement requis.

7.2 Disponibilité du service

Le service est garanti accessible les jours ouvrés. Les interruptions de service pour des causes logicielles de la responsabilité de Tracool Software ne peuvent excéder 10 demi-journées par an.

La disponibilité du service d'hébergement est consultable dans les conditions de l'Hébergeur : www.o2switch.fr/cgv/ Tracool Software ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution du service rendu par l'Hébergeur

7.3 Indemnisation en cas d'interruption

Aucune interruption de service ne peut donner lieu à une indemnisation autre qu'un prolongement de l'abonnement d'une durée double de la durée d'interruption constatée.

7.4 Demande d'assistance

Les demandes d'assistance sont prises en compte dans un délai de 48 heures ouvrées.

7.5 Sécurité des données

Tracool s'engage à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité des données du client. Cependant, Tracool ne saurait être tenu responsable des pertes de données imputables à des actes malveillants tiers ou à un usage non conforme du service par le client.

8 Confidentialité

8.1 Garantie par Tracool Software

Tracool Software s'engage à garder confidentielles toutes les informations et données communiquées par le client dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Ces informations ne pourront être partagées avec des tiers sans l'accord écrit préalable du client, sauf en cas d'obligation légale ou réglementaire.

8.2 Garantie par le client

Le Client s'engage réciproquement à respecter la confidentialité des informations techniques et commerciales relatives au service qui lui est fourni par Tracool Software.



Contrat de Service

9 Litiges

9.1 Modification des termes du contrat

Tracool se réserve le droit de modifier les présentes conditions sous réserve d'une notification préalable d'un mois. Le client peut choisir de résilier le contrat si les modifications ne lui conviennent pas (cf. §2.11).

9.2 Loi applicable et juridiction compétente

Le présent contrat est régi par le droit français. Tout litige relatif à son exécution ou à son interprétation relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de Tracool Software.

Fait à [lieu], le [date]

Pour la société Tracool

Nom et signature :

Pour le client

Nom et signature :