

Conditions générales de vente ou de location du logiciel 3Gwin 2025 + Contrat de maintenance 3Gwin 2025

3 G WIN

SAS

Ayant son siège social au : 132 rue fondaudège – 33000 BORDEAUX

Immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 530 572 981

Numéro de Siret : 53057298100039

Représentée par Monsieur Sébastien Charnet en sa Qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes

L'utilisation du logiciel 3GWIN ainsi que les services annexes, emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales que dans le plus strict respect de celles-ci.

Aucune information, qu'elles soient orales ou écrite ne peut se substituer aux présentes Conditions Générales d'Utilisation

La licence d'utilisation acquise pour cette version du logiciel 3GWIN est valable pour les versions futures du logiciel sauf si ces dernières comportes leurs propres licences d'utilisation.

Les différentes parties seront appelées dans ces conditions d'utilisations de la manière suivante :

Le CLIENT désigne la personne morale ayant acquis la licence d'utilisation.

LE LOGICIEL désigne l'application 3GWIN (programme de gestion commerciale dédié) ainsi que tous les programmes délocalisés auquel il peut faire appel sur un serveur dédié pour son bon fonctionnement.

3GWIN désigne la société propriétaire du logiciel, des modules externes, du site Internet et de tous éléments de programmation ou d'information issue de son équipe de développement et communication présents et futurs.

3GWIN s'autorise à tout moment et sans préavis, la modification partielle ou totale des présentes conditions générales.

1 Description du logiciel 3Gwin

3Gwin est un logiciel de caisse et de facturation spécialisé pour les magasins de téléphonie et de vente d'accessoires.

2 Acceptation des Conditions générales de vente ou de location du logiciel 3Gwin 2025 ainsi que du contrat de maintenance 3Gwin 2025

Le client reconnaît avoir pris connaissance de la licence d'utilisation à l'installation du logiciel sur le ou les postes concernés et les avoir acceptés en appuyant sur le bouton « j'accepte les conditions générales de vente ou de location du logiciel 3Gwin 2025 ainsi que le contrat de maintenance 3Gwin 2025 »

Un mail incluant les conditions générales de vente ou de location du logiciel 3Gwin 2025 ainsi que le contrat de maintenance 3Gwin 2025 sera envoyé au dirigeant de la société ainsi que l'acceptation de ces dernières.

Dans le cas d'un refus d'acceptation des conditions générales de vente ou de location du logiciel 3Gwin 2025 ainsi que le contrat de maintenance 3Gwin 2025, le logiciel 3Gwin, ne sera pas conforme à la NF 525.

La société 3Gwin ne pourra être tenue pour responsable en cas de contrôle par les services fiscaux par le fait que le non-respect de la NF525 serait sanctionné d'une amende conséquente de 7500 euros par logiciel de caisse certifié manquant.

3 Licence d'utilisation du logiciel

La facturation de la licence s'effectuera selon le choix du client et acceptation du devis correspondant. Soit par l'achat de la licence soit par la location de cette dernière.

La facturation semestrielle inclut l'accès aux services associés détaillés dans ce contrat, sans révision possible durant la période facturée. Les montants restent dus, même si le client choisit de ne pas utiliser certaines fonctionnalités durant une partie de la période.

3.1 dans le cadre d'un achat de licence avec abonnement pour les services associés

Dans le cadre d'un achat de licence, le client devient propriétaire de cette dernière. Le client devra ensuite s'acquitter d'un abonnement pour avoir accès aux services associés suivants :

- Tarifs opérateurs
- Récupération automatique des actes (si permis par l'opérateur téléphonique)
- Grilles d'offres et de rémunération.
- Base article
- Bases accessoires
- Sauvegarde automatique donnée et archives fiscales
- Support téléphonique

L'accès aux services associés prend fin dès lors que le client met fin au règlement de son abonnement lui permettant d'y accéder.

Une licence d'utilisation par point de vente est obligatoire. Dupliquer une licence monoposte est strictement interdit. L'installation d'une licence monoposte sur plusieurs postes conduira à la suspension de l'utilisation du logiciel pour l'ensemble de la société utilisatrice. 3GWIN se réserve le droit d'interrompre l'utilisation du logiciel, si ladite société ne se met pas en conformité avec une licence unique par point de vente.

3.2 Dans le cadre d'une location de licence incluant les services associés

La location du logiciel ne permet pas au client de devenir propriétaire de la licence du logiciel 3GWIN.

Le client devra donc acquitter une redevance pour pouvoir utiliser le logiciel ainsi que les services associés suivants :

- Tarifs opérateurs
- Récupération automatique des actes (si permis par l'opérateur téléphonique)
- Grilles d'offres et de rémunération.
- Base article
- Bases accessoires
- Sauvegarde automatique donnée et archives fiscales
- Support téléphonique

L'utilisation du logiciel 3GWIN prend fin dès lors que le client met fin au règlement de son abonnement.

A défaut, sans le règlement de l'abonnement suite à 2 relances par mail espacé de 7 jours et une relance par le panneau d'information inclus dans le logiciel, le logiciel sera rendu inutilisable automatiquement.

Une licence d'abonnement par poste est obligatoire. Dupliquer une licence d'abonnement monoposte est strictement interdit. L'installation d'une licence d'abonnement monoposte sur plusieurs postes conduira à la suspension de l'utilisation du logiciel pour l'ensemble de la société utilisatrice. 3GWIN se réserve le droit d'interrompre l'utilisation du logiciel, si ladite société ne se met pas en conformité avec une licence unique par point de vente.

4 Propriété du logiciel de caisse 3Gwin

Le logiciel est la propriété exclusive de 3GWIN.

La location et/ou le prêt du logiciel à une société autre que la société qui a fait l'acquisition de la licence est strictement interdite.

Par cette licence le client a simplement acquit le droit d'utiliser les fonctions du logiciel. En aucun cas le client n'est autorisé à désassembler ou modifier le logiciel.

Tous les cas d'infractions cités dans ces conditions générales d'abonnement donneront lieu à des poursuites judiciaires.

4.1. Propriété informations clients

Toutes les Informations confidentielles et les supports communiqués et remis par votre société sont et resteront la propriété exclusive de celle-ci.

TOUTE(S) LICENCE(S) INSTALLEE(S) SANS LE RETOUR DU DEVIS ET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE OU DE LOCATION ASSOCIÉES DUMENTS REMPLIS SERONT CONSIDÉRÉES COMME DES LICENCES D'ESSAIS. LA SOCIÉTÉ 3GWIN SE RÉSERVE LE DROIT D'INTERROMPRE À TOUT MOMENT CE SERVICE ET DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ DANS LE CADRE D'UN DYSFONCTIONNEMENT DE SES SERVICES.

5 Obligation du client

Le client reconnaît avoir eu accès au logiciel par un test ou une démonstration démontrant que le logiciel répond en l'état à ses besoins professionnels à la signature et/ou validation par la signature du devis.

Le client reconnaît que l'utilisation du logiciel 3GWIN est effectuée sous son entière responsabilité et à ses risques et périls. 3GWIN ne saurait être tenu pour responsable des dommages occasionnés par son logiciel dans le cadre d'une utilisation non strict.

6 Limites de responsabilité

3GWIN ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte de données ou de dysfonctionnement du logiciel dues à des virus ou des programmes malveillants.

3GWIN s'engage à prendre toutes les mesures possibles pour sécuriser site Internet et logiciel ainsi que les services qu'elle propose à ses clients. Toutefois 3GWIN ne pourra être tenu pour responsable des actions de piratage ou de malveillance envers son site Internet, son client ou son logiciel.

L'accès au système client-serveur (gestion de base de données externalisée) est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à son bon fonctionnement.

Le logiciel est vendu en l'état, 3GWIN n'offre aucune garantie pour son logiciel. Tout préjudice financier, perte de données ou commercial résultant d'un problème de fonctionnalités du logiciel ou de l'interruption du serveur de donnée ne saurait entraîner la responsabilité de la société 3GWIN.

3GWIN se conforme à l'article 13 L-1-06 n°12 du 24 janvier 2006 de la DGI et respecte les principes suivants :

Écritures intangibles après validation,
Numérotées chronologiquement avec clôture périodique des comptes
Permanence du chemin de révision entre l'écriture et la pièce justificative

3GWIN est conforme à la NF 525

Toutefois 3GWIN ne saurait être tenu pour responsable si une utilisation frauduleuse de son logiciel par le client contrevenait aux prescriptions légales et réglementaires - article 13 L-1-06 n°12 de la Direction Générale des Impôts en date du 24 janvier 2006.

Le client peut demander une intervention sur ses données dans la limite fixée par l'article 13 L-1-06 n°12 de la DGI. Les modifications seront à l'entière responsabilité du client.

6 bis – Archivage fiscal

Conformément aux obligations légales et réglementaires relatives aux systèmes de caisse certifiés NF 525, les archives fiscales sont produites et archivées régulièrement par le logiciel 3GWIN et stockées de manière sécurisée sur les serveurs de 3GWIN.

Ces archives sont conservées pendant une durée légale **de six (6) ans, augmentée d'une année supplémentaire** (soit une durée totale de sept (7) ans), sauf dispositions légales contraires.

7 – Prix – Conditions de paiement

Les tarifs figurent sur le site www.3gwin.fr (rubrique « Tarifs ») et peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis. Les prix sont exprimés en euros hors taxes.

7.1. Fréquences de facturation proposées

Sauf stipulation contraire au devis :

- **Mensuel (par défaut)** : facturation et paiement d'avance pour chaque mois commencé ;
- **Trimestriel** : facturation et paiement d'avance pour chaque trimestre commencé ;
- **Semestriel** (*option exceptionnelle réservée aux clients à l'étranger*) : facturation et paiement d'avance pour chaque semestre commencé ;
- **Annuel** : facturation et paiement d'avance pour chaque année commencée.

7.2. Exigibilité et prorata

Chaque période commencée est due en intégralité. Aucun prorata n'est appliqué entre la date de début d'engagement et la fin de la période en cours. Les factures sont payables à réception et au plus tard dans les trente (30) jours suivant leur date d'émission, sauf stipulation différente au devis/contrat.

7.3. Moyens de paiement

Les règlements s'effectuent par virement, prélèvement SEPA ou tout autre moyen accepté par 3GWIN et indiqué sur la facture.

7.4. Changement de fréquence

Le Client peut solliciter un changement de fréquence (mensuel ↔ trimestriel ↔ annuel ; semestriel réservé aux clients à l'étranger) à l'échéance de la période en cours, via une demande écrite. Le changement prend effet à la période suivante. 3GWIN se réserve la possibilité de facturer des frais administratifs raisonnables en cas de changements réitérés en cours d'année.

7.5. Défaut de paiement

À défaut de paiement à l'échéance, les sommes dues deviennent immédiatement exigibles. Des pénalités de retard au taux légal majoré (voir art. 10.2/10.3) et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pourront être appliquées.

8 – Révision des prix

8.1. Principe de révision. 3GWIN peut réviser ses tarifs en informant l'Abonné **au moins un (1) mois** à l'avance, par tout moyen écrit (courriel, notification dans l'application, espace client). La révision s'applique aux périodes à venir et n'a pas d'effet rétroactif.

8.2. Impayés. À défaut de paiement à l'échéance, les sommes non versées deviennent immédiatement exigibles. Des pénalités de retard au taux de 1,5 fois le taux d'intérêt légal seront appliquées, sans préjudice de l'indemnité forfaitaire de recouvrement et des mesures de suspension prévues au contrat.

8.3. Évolutions légales/réglementaires. 3GWIN procède aux mises à jour nécessaires lorsque des dispositions légales ou réglementaires (fiscalité, normes applicables, etc.) l'imposent. Lorsque ces évolutions exigent une nouvelle programmation totale ou partielle du logiciel, une rémunération supplémentaire peut être demandée, indépendamment de toute limite d'augmentation générale (y compris tout plafond contractuel éventuel), et indépendamment du préavis applicable aux révisions de prix de droit commun.

8.4 – Développements réglementaires (facture exceptionnelle / surcharge réglementaire)

Définition. Constitue un « Développement Réglementaire » toute évolution imposée par une disposition légale ou réglementaire applicable au Logiciel (par ex. évolutions de la norme NF 525, facturation électronique, e-reporting, interconnexions PPF/platformes partenaires, nouveaux formats, contrôles, certifications).

Mécanismes. Lorsque ces évolutions requièrent des travaux substantiels excédant la maintenance courante (refonte de modules, nouvelles interfaces certifiées, audits/recertifications, recours à des services tiers obligatoires, migrations techniques imposées), 3GWIN pourra, au choix :

(A) Facturer une *Facture Réglementaire Exceptionnelle*, sur la base d'un devis précisant périmètre, calendrier indicatif et coût ; ou

(B) Appliquer une *Surcharge Réglementaire* (forfaitaire ou proportionnelle), notifiée au moins 30 jours avant sa date d'effet, destinée à couvrir tout ou partie des coûts engagés.

Information & opposabilité. La notification précise la nature des obligations, la date d'exigibilité et le montant (ou sa formule de calcul).

— En cas d'option (A), la facture est due après acceptation du devis/bon de commande.

— En cas d'option (B), le Client peut refuser la Surcharge Réglementaire en résiliant le contrat sans pénalité avant sa date d'effet ; à défaut, la surcharge devient opposable à compter de cette date.

Périmètre. Sont inclus dans la maintenance courante : correctifs mineurs, ajustements sans impact significatif sur l'architecture. Sont exclus et peuvent donner lieu à facture/surcharge : développements spécifiques au Client, refontes majeures, certifications externes, coûts de services/platformes tiers obligatoires, migrations techniques imposées par une autorité/un tiers, accompagnement (paramétrage avancé, conduite du changement, formation étendue).

Conditions financières. Les factures exceptionnelles sont payables à réception (sauf stipulation contraire au devis). Les Surcharges Réglementaires sont facturées selon la fréquence définie à l'article 7. En cas de non-paiement, s'appliquent les stipulations « Défaut de paiement » et « Suspension des services ».

Coopération. Le Client fournit en temps utile informations, accès et validations nécessaires. Les retards imputables au Client peuvent conduire à un décalage du calendrier et, le cas échéant, à un ajustement des coûts.

9 Interruption et résiliation du service

LOGICIEL UTILISABLE UNIQUEMENT POUR LA DISTRIBUTION DE PRODUIT DE LA TELEPHONIE MOBILE. (TELEPHONES - ACCESSOIRES). L'UTILISATION DU LOGICIEL HORS DE CE DOMAINE D'ACTIVITE SANS ACCORD ECRIT PREALABLE SERA AUTOMATIQUEMENT BLOQUE. AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA EFFECTUE.

Seul le règlement des sommes indiquées sur le devis permet de passer la(es) licence(s) en usage commerciale. Toute utilisation postérieure sans règlement des sommes dues, n'est qu'une utilisation d'essai du produit qui pourra être interrompue à tout moment.

3GWIN se donne le droit d'interrompre ses services (logiciel, assistance, mise à jour des tarifs opérateurs) ou de résilier un client en cas de non-paiement des sommes dues ou d'utilisations frauduleuses de son logiciel.

Les mises à jour du logiciel, des PVMC opérateurs et des grilles de rémunérations sont indépendantes de la licence logicielle et sont associées aux mensualités versées par le client. Dans le cas du non-paiement de l'abonnement et à la suite de 2 relances par mail espacé de 7 jours et une relance par le panneau d'information inclus dans le logiciel, le logiciel sera rendu inutilisable automatiquement.

Les éléments de la liste ci-dessous seront remis automatique à vide et devront être renseignés manuellement.

- Tarifs opérateurs
- Récupération automatique des actes
- Grilles d'offres et de rémunération.
- Base article
- Bases accessoires
- Sauvegarde automatique donnée et archives fiscales
- Support téléphonique

10 Durée - Résiliation

Le point de départ de votre contrat est le jour de l'installation du logiciel 3Gwin.

Le présent contrat est conclu pour une durée ferme de 24 mois à compter de la date de signature. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'échéance.

La facturation sera établie sur une base semestrielle pour l'ensemble des services inclus dans ce contrat. Chaque facture couvrira une période de six (6) mois et sera payable à réception. La première échéance interviendra à la signature du contrat, puis tous les six (6) mois jusqu'à la fin de l'engagement.

Le client est informé qu'il ne peut pas exercer son « droit de rétractation », car l'acceptation des présentes conditions générales donne un accès immédiat à tous les services décrits dans le présent contrat. (Article L. 121-20.2 du Code de la consommation)

Mots de passe

La confidentialité des mots de passe est sous votre entière responsabilité. Toute utilisation de votre compte avec votre mot de passe engage uniquement votre responsabilité

10 bis – Fin du contrat – Restitution des données

En cas de cessation du contrat, pour quelque cause que ce soit, le client peut demander à 3GWIN l'extraction de ses données.

Cette extraction est réalisée sous la forme d'un fichier exploitable dans un format standard (CSV, XML ou équivalent), permettant la réutilisation des informations archivées.

Le client devra formuler sa demande **dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la fin du contrat**.

Passé ce délai, les données seront supprimées ou anonymisées, sous réserve des obligations légales de conservation incombant à 3GWIN.

Les frais éventuels liés à l'extraction et à la transmission des données pourront donner lieu à facturation selon le tarif en vigueur au moment de la demande.

11 Engagements de confidentialité

La société 3GWIN s'engage observer la plus stricte confidentialité à l'égard des Informations confidentielles qui lui seront confiées et à prendre toutes mesures nécessaires pour en préserver la confidentialité.

11.1 Responsabilité

« Les partenaires » reconnaissent que tout manquement de leur part à leurs engagements de confidentialité et d'obligation pourrait causer un préjudice à une des deux parties et que cette dernière pourra en demander réparation.

12 Assistance téléphonique

Une hotline est à la disposition des utilisateurs du logiciel 3Gwin :

Du lundi au samedi de 09h à 12h et de 13h30 à 17h30 aux numéros suivants :

- **04 80 80 57 90**

Toute demande peut aussi être envoyée par mail à l'adresse suivante : 3Gwin@3gwin.fr

13 Nullité

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat de maintenance est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite sans affecter les autres clauses qui conserveront leur force et leur portée

14 Données personnelles

En application des articles 27 et 34 de la loi dite "Informatique et libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit de modification ou de suppression des données qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit, vous pouvez, à tout moment, écrire à l'adresse suivante :

3GWIN – 132 rue fondaudège – 33000 BORDEAUX
Tél. 04 80 80 57 90

Mail : 3gwin@3gwin.fr - site : www.3gwin.fr
SIRET : 53057298100039

15 Litiges

Tout litige pouvant survenir dans l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales de vente et contrat d'utilisation de licence 3Gwin sera porté exclusivement devant le tribunal de commerce de Bordeaux. Avant de saisir le tribunal compétent, les parties conviennent de tenter une résolution amiable du litige dans un délai de 30 jours suivant sa déclaration par écrit. À défaut d'accord, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Bordeaux.

Contrat de maintenance du logiciel 3Gwin 2025

3 G WIN
SAS

Ayant son siège social au 132 rue fondaudège – 33000 BORDEAUX

Immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 530 572 981

Numéro de Siret : 53057298100039

Représentée par Monsieur Sébastien CHARNET, en sa Qualité de Directeur Général, dûment habilité aux fins des présentes

1. Objet

Le présent Contrat de maintenance a pour objet de définir les conditions et le contenu des prestations de maintenance fournies par la société 3GWIN (ci-après « 3GWIN »), sous réserve que le client dispose d'une licence à l'achat ou la location (ci-après « Logiciel ») acquise auprès de 3GWIN.

Toute commande et règlement de facture unitaire d'un client emporte pleine et entière acceptation du présent contrat de maintenance et des conditions Générales de vente ou de location associés.

Toute dérogation ou réserve au présent contrat de maintenance ou des conditions Générales de vente ou de location, émise par le client à l'acceptation du devis, ne saurait être acceptée sans accord exprès par écrit de la société 3GWIN.

2. Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée de 24 mois à compter de la date de signature. Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties au moins trois mois avant l'échéance.

3. Maintenance

3.1. La maintenance comprend :

- Le support du Logiciel (maintenance corrective), qui consiste en l'élimination des erreurs de programme,
- Des évolution du logiciel par mise à jour automatiques sans autorisation expresse du client.
- Les mises à jour et le support des bases de données ci-dessous :
 - Tarifs opérateurs en téléphonie
 - Grilles d'offres et de rémunération.
 - Base article
 - Bases accessoires automatiques (uniquement disponible avec les distributeurs d'accessoires partenaires 3Gwin)
 - Passerelle de souscription et de gestion des assurance inclus (uniquement disponible avec les assureurs partenaires 3Gwin)

3.2. Obligations des partenaires dans le cadre des mises a jours des tarifs operateurs, grilles d'offres et de rémunération des opérateurs.

Pour votre société

Votre société s'engage à faire parvenir à la société 3Gwin tous ses tarifs opérateurs ainsi que tous documents ayant une incidence sur les tarifs par email à l'adresse qui lui sera indiquée.

Les tarifs ou documents doivent nous être communiqués dans les plus brefs délais après réception par votre société.

Votre société ne peut demander une personnalisation des données suivantes :

- PVMC de(s) l'opérateur(s) et société de vente d'accessoires

- Offres commerciales de(s) opérateur(s)
- Rémunération reçue de(s) opérateur(s)

Ces données sont communes à l'ensemble des utilisateurs du logiciel 3Gwin.

La personnalisation de ces données ne peut être effectuée que par vos soins après l'intégration des données initialement transmises par le(s) opérateur(s) et distributeur(s) d'accessoires. Ces modifications sont faites sous votre entière responsabilité et resteront prioritaires et intangibles sur les mises à jour futurs des bases opérateur(s) et distributeur(s) d'accessoire(s)

3Gwin met à disposition les prix de vente conseillés des opérateurs de téléphonie mobile. 3Gwin ne pourra être tenu pour responsable d'une erreur dans ces prix de vente conseillés. Il est de la responsabilité de la société utilisatrice de vérifier la véracité du prix de vente fourni par l'opérateur avant la validation de l'acte.

Pour la société 3Gwin

La société **3Gwin** s'engage à intégrer les tarifs opérateurs dans un délai de 48 heures jours ouvrables après réception.

En cas de problème techniques et/ou d'intégration des données la société 3Gwin en avertira les utilisateurs par mail.

Les Partenaires conviennent réciproquement que le fait pour l'un d'entre eux de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder des droits acquis. Une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir ses obligations.

Dans tous les cas, les partenaires sont convenus d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

- Un service d'assistance technique par internet, téléphone, ou courrier électronique, afin de résoudre dans toute la mesure du possible les difficultés rencontrées par le Client concernant le seul fonctionnement du logiciel.

3.3. Toute autre prestation qui serait demandée par le client est exclue de la maintenance et fera, le cas échéant, l'objet d'une rémunération additionnelle.

La prestation de maintenance exclut notamment :

- Les prestations liées à la correction des dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte du Logiciel par le client ou par des modifications apportées par le client au logiciel, sans l'autorisation de 3GWIN ou au(x) système(s) d'exploitation(s) requis pour son bon fonctionnement.
- Les prestations qui ne seraient pas liées directement au logiciel
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation légale ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle des postes informatiques du client
- Les prestations de formation
- Tout déplacement ou intervention sur le site du Client. Ces prestations feront l'objet d'une facturation complémentaire en cas de demande du client.

3.4 – Développements réglementaires

Les évolutions imposées par la loi/réglementation (NF 525, facturation électronique, e-reporting, certifications, interconnexions obligatoires) peuvent donner lieu, lorsqu'elles dépassent la maintenance courante, à une **Facture Réglementaire Exceptionnelle** ou à une **Surcharge Réglementaire**, selon modalités et droits du Client prévus aux CGV (art. 6.10 et 8).

4. Service d'assistance technique

4.1. Le service d'assistance technique de 3GWIN sera joignable par téléphone pendant les horaires de bureau de 3GWIN, du Lundi au Samedi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 (heure française), ou par courrier électronique, sauf les jours fériés.

Numéros de téléphones du service d'assistance technique :

- **04 80 80 57 90**

4.2. Un ticket d'intervention sera ouvert et envoyé par mail au demandeur à chaque demande d'assistance du client. Un Ticket de fin d'intervention sera envoyé par mail suite à la résolution du problème rencontré par l'utilisateur.

Le ticket d'intervention sera composé des éléments suivants :

N° de Ticket : xxxx

Agence concernée : xxxx

PC concerné : xxxx

Nom de la personne demandant l'intervention : xxxx

Noms du technicien qui intervient : xxxx

Détails du problème : xxxx

4.3. Si la réponse à une difficulté technique du client ne peut pas être donnée immédiatement et/ou oralement, le ticket d'intervention sera ouvert et maintenu ouvert jusqu'à la résolution du problème technique.

4.4. Lorsque des informations supplémentaires sont nécessaires à la résolution du problème, une requête par courrier électronique ou orale sera effectuée auprès du client demandeur.

4.4. Lorsqu'une demande ne peut être satisfaite dans les 72 heures, une estimation du temps nécessaire pour régler le problème sera notifié au client demandeur.

5. Elimination des erreurs de programme

5.1. Les erreurs de programme se définissent comme des anomalies par rapport aux caractéristiques, définies par 3GWIN, et qui doivent être disponibles en fonction de son utilisation conforme à sa destination et à sa documentation.

5.2. Pour mettre en œuvre les prestations de maintenance, le client doit sans tarder informer 3GWIN en lui communiquant, par voie orale ou par e-mail les informations permettant à 3GWIN de reconnaître le dysfonctionnement survenant sur le logiciel.

5.3. Pour que 3GWIN intervienne au titre de la maintenance, le dysfonctionnement doit pouvoir être reproduit chez 3GWIN sur ses propres installations.

5.4. En cas de grave dysfonctionnement ne permettant pas d'utiliser le logiciel, 3GWIN mettra en place une solution de contournement de façon à éliminer temporairement ce dysfonctionnement. En cas de dysfonctionnement jugé mineur, 3GWIN procédera à la réparation dans le cadre des opérations de maintenance courante du logiciel.

5.5. La maintenance ne s'applique pas, si après découverte du dysfonctionnement, le client modifie lui-même ou fait intervenir un tiers sur le logiciel ou sur les périphériques utilisés pour son fonctionnement.

Le client s'engage à prendre un contrat d'assistance avec un professionnel de l'informatique sur site pour régler les problèmes techniques non inhérents au logiciel. 3GWIN ne saurait être tenu pour responsable des litiges pouvant apparaître entre son client et le professionnel de l'informatique.

Des systèmes de protection (anti-virus, antispyware) devront être mis en place par le client sur chaque machine utilisant le logiciel. 3GWIN ne saurait être tenue pour responsable en cas de perte de données ou de dysfonctionnement du logiciel dues à des virus ou des programmes malveillants ou d'une mauvaise configuration de l'ordinateur ou du réseau.

Le client s'engage à faire vérifier par un professionnel les programmes installés sur le poste qui pourrait nuire au bon fonctionnement du logiciel.

Le client reconnaît avoir les connaissances suffisantes pour faire fonctionner le système d'exploitation installé sur les postes informatiques.

6. Mises à jour du logiciel 3GWIN et Prérequis techniques

6.1. Mode de diffusion des mises à jour

3GWIN publie régulièrement des mises à jour (correctifs, évolutions, sécurité). Sauf indication contraire, elles sont automatiques et peuvent être déployées silencieusement. 3GWIN s'efforce de planifier les déploiements en dehors des heures ouvrées et peut appliquer des correctifs de sécurité sans préavis en cas d'urgence.

6.2. Politique de compatibilité

3GWIN maintient la compatibilité avec les versions supportées par leurs éditeurs des systèmes d'exploitation et composants listés dans l'Annexe A – Prérequis techniques (versionnée).

Lorsqu'un éditeur met fin au support (EoL) d'une version, 3GWIN peut mettre fin au support de cette version au plus tôt 60 jours après notification au Client.

3GWIN vérifie la compatibilité du Logiciel avec les nouvelles versions de systèmes d'exploitation dans un délai raisonnable après leur sortie publique. En cas d'incompatibilité, 3GWIN peut proposer une adaptation ou recommander le maintien temporaire sur une version antérieure supportée.

6.3. Responsabilités Client

Le Client conserve la responsabilité de : (i) maintenir son environnement conforme à l'Annexe A, (ii) installer les mises à jour système/firmware recommandées par les éditeurs, (iii) assurer la continuité électrique et réseau, (iv) disposer de droits administrateur locaux si requis pour le déploiement, et (v) garantir la présence d'un antivirus/EDR actif et à jour.

6.4. Sécurité & communications

Les échanges entre les composants 3GWIN et les services associés s'effectuent via des protocoles sécurisés (TLS 1.2+). Le Client doit permettre les connexions **sortantes** nécessaires vers les domaines/ports documentés dans l'Annexe A. Les proxys/pare-feux ne doivent pas altérer les certificats serveurs (pas d'interception TLS sans ajout des certificats racine adéquats).

6.5. Prérequis matériels & réseau (synthèse)

Le détail est dans l'Annexe A. À titre indicatif pour un poste caisse standard :

- CPU : 2 cœurs x86_64 ; RAM : 8 Go minimum ; Stockage : SSD, 20 Go libres dédiés au Logiciel et aux archives,
 - Écran : min. 1366×768 (recommandé 1920×1080),
 - Réseau : connexion haut débit stable (filaire Ethernet recommandé) ; Wi-Fi accepté s'il garantit la stabilité.
- Les environnements obsolètes (systèmes hors support éditeur) ne sont pas pris en charge.

6.6. Périmètre logiciel tiers

Les intégrations avec logiciels tiers (imprimantes, pilotes, antivirus, middleware, outils RDP/prise en main à distance, etc.) doivent être **versions supportées** par leurs éditeurs. 3GWIN ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement imputable à un composant tiers non supporté ou configuré hors bonnes pratiques.

6.7. Conformité réglementaire

3GWIN procède aux mises à jour nécessaires pour tenir compte des **évolutions légales ou réglementaires** (notamment liées à la norme **NF 525**). Lorsque ces évolutions imposent des développements spécifiques, une **rémunération complémentaire** peut être appliquée selon le contrat.

6.8. Preuve et traçabilité

Le système conserve des **journaux** de mise à jour (version, date/heure, identifiant de poste ou site) et le **hache** (empreinte) des composants déployés, afin d'assurer la **traçabilité** et la conformité.

6.9. Assistance en cas d'incompatibilité

En cas de difficulté après mise à jour, 3GWIN met à disposition une procédure de **contournement** raisonnable (p. ex. correctif complémentaire). Les **rollbacks** éventuels sont à la discrétion de 3GWIN lorsque techniquement possibles et sûrs.

7. La sauvegarde de vos informations

Le logiciel 3GWIN sauvegarde automatiquement et en temps réel toutes les informations de vos points de vente (sous condition d'un accès internet valide).

Le logiciel 3GWIN sauvegarde aussi automatiquement les archives fiscales dans le même dossier que les données logicielles.

Nous vous conseillons quand même pour une sécurité optimale :

- d'effectuer la sauvegarde de vos informations régulièrement sur une clé USB ou tout autre support.
- de disposer d'un antivirus sur chaque poste.
- de contrôler l'état de vos machines et qu'elles continuent à répondre à nos prérequis ci-dessus présente.

8. Téléassistance

8.1. Le client permettra à 3GWIN d'assurer la téléassistance dans la mesure quand elle s'avère techniquement faisable.

8.2 le client accepte l'utilisation des outils de téléassistance validés et utilisés par la société 3GWIN.

8.3 Un accès internet fonctionnelle chez le client est obligatoire dans le cadre d'une téléassistance. Les divers paramétrages (droit d'accès) doivent être mis en place pour que la société 3GWIN puisse effectuer une Téléassistance (prise de main à distance par internet) sur le site rencontrant le problème technique.

8.4 3GWIN ne saurait être tenu pour responsable d'une non-téléassistance si les points ci-dessus ne sont pas fonctionnels

9. Coût de la maintenance

9.1. Le forfait acquitté par le client au titre de la prestation de maintenance est déterminé en fonction de l'offre souscrite. Il peut faire l'objet d'une augmentation en cours d'année en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance formulée à la demande du client ou lorsque des modifications pour répondre aux obligations légales ou réglementaires (fiscal ou autres) applicables l'imposent

9.2. Les mensualités (abonnement) sont payables d'avance (début du mois d'utilisation des services) ou selon des modalités particulières indiquées sur le contrat liant les deux parties

Les mensualités (abonnement) sont payables d'avance (début du mois d'utilisation des services) des réceptions de la facture d'abonnement ou selon des modalités particulières indiquées sur le contrat liant les deux parties

Des factures additionnelles, payables dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours à compter de leur date d'émission, pourront être adressées au client en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance à la demande du client.

Les contrats sont renouvelés par tacite reconduction. L'abonnement facturé par 3GWIN sera calculé sur la base de sa liste de prix en vigueur chaque 1 janvier de chaque année.

Le règlement des abonnements semestriels sera dû selon le calendrier suivant :

- Première échéance : à la signature du contrat.
- Échéances suivantes : au début de chaque semestre contractuel.

Toute modification du calendrier de paiement devra faire l'objet d'un avenant signé entre les parties.

10. Rémunération et paiements

10.1. Toutes les prestations d'assistance, non comprises dans la maintenance font l'objet d'une facturation sur acceptation d'un devis par le client. Les factures relatives aux prestations d'assistance sont payables en Euros, dans un délai de quarante-cinq (45) jours maximums à compter de leur date d'émission.

10.2. En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit et sans rappel, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au jour du règlement total attendu. Le montant de ces pénalités correspond à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

10.3. Les pénalités visées ne sont en aucun cas libératoires et s'entendent sans préjudice des dommages et intérêts auxquels 3GWIN pourrait prétendre en réparation de son préjudice.

10.4. Tout retard dans le règlement entraînera par ailleurs la suspension immédiate des prestations prévues au présent contrat jusqu'à la régularisation de la situation par le Client.

10.5. En l'absence de régularisation après mise en demeure par 3GWIN, cette dernière pourra résilier le présent contrat, sans préjudice de tous autres voies et moyens de droit que 3GWIN se réserve expressément pour obtenir le règlement de toutes sommes qui lui resteraient dues au titre de ce contrat, ainsi que le paiement, le cas échéant, de dommages-intérêts pour le préjudice éventuellement subi du fait du manquement du Client.

11. Responsabilité de 3GWIN

11.1. 3GWIN réalise la maintenance dans le cadre d'une obligation de moyen. 3GWIN s'engage à réaliser les prestations de maintenance avec tout le soin requis à ce titre et les ressources humaines et techniques à sa disposition.

11.2. 3GWIN ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte de données ou de dysfonctionnement du logiciel dues à des virus ou des programmes malveillants.

11.3. 3GWIN s'engage à prendre toutes les mesures possibles pour sécuriser site Internet et logiciel ainsi que les services qu'elle propose à ses clients. Toutefois 3GWIN ne pourra être tenu pour responsable des actions de piratage ou de malveillance envers son site Internet, son client ou son logiciel.

11.4. L'accès au système client-serveur (gestion de base de données externalisée) est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à son bon fonctionnement.

11.5. Le logiciel est vendu en l'état, 3GWIN n'offre aucune garantie pour son logiciel. Tout préjudice financier, perte de données ou commercial résultant d'un problème de fonctionnalités du logiciel ou de l'interruption du serveur de donnée ne saurait entraîner la responsabilité de la société 3GWIN.

11.6. 3Gwin met à disposition les prix de vente conseillés des opérateurs de téléphonie mobile, des grossistes en accessoires et passerelle de souscription d'assurance et de vente de magazine. 3Gwin ne pourra être tenu pour responsable d'une erreur dans ces prix de vente conseillés. Il est de la responsabilité de la société utilisatrice de vérifier la véracité du prix de vente fourni par l'opérateur, le grossiste en accessoires et l'assureur et avant la validation de l'acte.

11.7. Sa responsabilité est limitée à la réparation du dommage direct dans les limites du montant de la redevance versée par le client sur le mois en cours. Sous réserve du strict respect par le client des obligations mises à sa charge dans les conditions générales et par le présent contrat de maintenance, auxquelles tout manquement constitue une cause d'exclusion de garantie par 3GWIN.

11.8. 3GWIN ne saurait en aucun cas être responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du Logiciel par rapport à sa destination ou à la documentation.

11.9. 3GWIN ne pourra non plus être tenu pour responsable si le dommage est imputable à une violation par le client des règles d'emploi, d'entretien de son parc informatique et logiciels, à une utilisation inappropriée ou irrégulière, à une manipulation fautive ou négligente.

11.10. Le client est seul responsable de la collecte et du traitement de ses données nominatives ou indirectement nominatives. Par ailleurs, le client est seul responsable de la préservation de l'intégrité de ses données.

11.11. Le client renonce à tout recours contre 3GWIN pour obtenir réparation des conséquences pécuniaires de tout préjudice causé à des tiers et indemniser 3GWIN de toutes réclamations de tiers liées directement ou indirectement de l'exécution du contrat et résultant d'un manquement du client à ses obligations contractuelles ou légales.

12. Propriété intellectuelle

12.1. Toute version actualisée ou corrigée du Logiciel, ainsi que toute documentation associée fournies au Client dans le cadre de ce contrat de maintenance et des conditions générales reste la propriété exclusive de 3GWIN.

13. Résiliation

Ce contrat de maintenance pourra être résilié à tout moment :

Par 3GWIN, sans mise en demeure préalable ni préavis, dans le cas de toute atteinte avérée par l'utilisateur à l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle.

Par 3GWIN, après mise en demeure restée sans effet au bout de huit jours, pour tout autre manquement de l'utilisateur que ceux visés dans les conditions générales d'utilisation ainsi que dans les cas prévus dans le présent contrat de maintenance.

Par 3GWIN, en respectant un préavis de trente jours (30 jours), en cas de redressement ou de liquidation judiciaire, sous les réserves légales, ou de liquidation amiable du Client, ou dans tous autres cas de cessation d'activité.

Par 3GWIN, au cas de cessation pour quelque cause que ce soit du contrat de licence dont le présent contrat est l'accessoire.

En cas de résiliation anticipée par le client avant l'échéance des 24 mois d'engagement, les montants dus pour les semestres restants seront exigibles immédiatement, à titre de dédommagement forfaitaire pour rupture anticipée.

14. Force Majeure

3GWIN ne saurait être considéré comme manquant à ses obligations contractuelles si ces manquements sont dus à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure désigne tout événement indépendant de la volonté de 3GWIN, imprévisible et imparable, de quelque nature que ce soit, catastrophes naturelles, intempéries, sabotages, rupture des moyens de communication qui ont pour effet de rendre le contrat inexécutable de manière momentanée ou définitive. Cette liste des cas de force majeure n'est pas limitative.

15. Dispositions générales

15.1. Intégralité - Le présent contrat de maintenance, complété par les conditions générales de vente ou de location, constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les parties au regard de l'objet du contrat, et prévaut sur toute communication ou tous accords antérieurs, écrits ou verbaux.

15.2. Nullité - Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat de maintenance est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite sans affecter les autres clauses qui conserveront leur force et leur portée.

15.3. Renonciation - Le fait pour 3GWIN de ne pas exiger l'application d'une des clauses du présent contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation de 3GWIN aux droits découlant de cette clause.

15.4. Le présent contrat est soumis à la loi française. Tout litige pouvant survenir dans l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales de vente et contrat d'utilisation de licence 3Gwin sera porté exclusivement devant le tribunal de commerce de Bordeaux.