

# Conditions Générales D'Utilisation des Services AGORA Plus

---

AGORA SAS

Siège social au 39 avenue d'Iéna, 75116 Paris, France;

RCS de Paris n° B 441 910 221

N° TVA Intracommunautaire : FR93784669111

Date de dernière mise à jour 01/03/2017

## 1. OBJET

AGORA Plus est un logiciel distribué par la société AGORA SAS. Il a pour objectif de faciliter les échanges d'informations entre les partenaires (ci-après constructeurs) et les utilisateurs du logiciel. Ces échanges s'adressent principalement aux professionnels du Service Après-Vente.

.Ces échanges comprennent à titre d'illustration non exhaustive :

- La consultation de documentation technique
- La commande de pièces
- La transmission de différents rapports
- Les échanges autour d'ordre de mission

## 2. DEFINITIONS

'AGORA Plus' : le logiciel AGORA PLUS, téléchargeable depuis le site <http://www.agoraplus.com>.

'Services' : l'ensemble des services (immatériels) fourni par AGORA Plus, inclus mais non limités à la consultation de documentation et les échanges d'information avec les partenaires

'Produits' : les biens matériels dont la commande s'effectue auprès des fournisseurs présents sur l'application.

'Editeur' : La personne, morale ou physique, responsable de l'édition et du contenu du site.

'Utilisateur' : L'internaute utilisant le site ou l'un de ses Services, employé du Client.

'Client' : L'utilisateur de l'application AGORA Plus.

'Constructeurs' : les partenaires de la société AGORA SAS qui mettent à disposition des 'clients' des informations et des services liés au Service Après-Vente.

### **3. MENTIONS IMPOSEES PAR LA LOI DE CONFIANCE DANS L'ECONOMIE NUMERIQUE ET OBJET DU SITE**

L'acquisition d'un bien ou d'un service, ou la création d'un espace membre, ou de manière plus générale la navigation sur le site [www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com) suppose l'acceptation, par l'utilisateur, de l'intégralité des présentes conditions générales, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. Cette acceptation consistera, pour l'internaute, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales, ayant par exemple la mention « je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales du site. ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute. L'utilisateur reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'éditeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

### **4. CARACTERISTIQUES DES SERVICES PROPOSES**

Les services proposés via le logiciel AGORA Plus sont ceux qui figurent dans le mode d'emploi accessible sur le logiciel. Les produits proposés par les constructeurs sont accompagnés d'un descriptif établi par le constructeur. Les photographies des produits du catalogue reflètent une image fidèle des produits mais ne sont pas contractuels dans la mesure où elles ne peuvent pas assurer une parfaite similitude.

Le service d'assistance général est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@agoraplus.com](mailto:info@agoraplus.com). Les langues acceptées sont le Français, l'Anglais, l'Allemand et l'Espagnol.

Le service d'assistance technique est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : [helpdesk@rte.fr](mailto:helpdesk@rte.fr) Les langues acceptées sont le Français et l'Anglais.

AGORA SAS met aussi à disposition de ses utilisateurs une hotline, ou assistance téléphonique, pour répondre à leurs questions. L'assistance téléphonique peut être contactée par téléphone au +33 1 53 23 06 52. Les langues acceptées sont le Français et l'Anglais.

### **5. TARIFS**

La tarification d'AGORA Plus varie selon les pays d'accès. Les tarifs sont dépendants du niveau de service et du nombre d'utilisateur. Vous pourrez trouver le tarif vous concernant en accédant à [myspace.agoraplus.com/cost](http://myspace.agoraplus.com/cost).

Certains niveaux de services sont liés à vos contrats avec les constructeurs et fournisseurs partenaires de la plateforme. AGORA SAS n'est pas responsable de l'obtention et du maintien de ces contrats.

## 6. ESPACE MEMBRE

Tout client dispose d'un espace membre accessible sur [www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com) à partir de la fenêtre de login.

L'accès à cet espace est protégé par le même identifiant et le même mot de passe que l'application AGORA Plus.

Cet espace permet de :

- Mettre à jour les informations nécessaires au suivi administratif du compte (adresse, informations de contact,...)
- Changer son mot de passe
- Gérer les accès constructeurs au moyen d'un identifiant et mot de passe fourni par chaque constructeur
- Acheter un pack
- Gérer son forfait
- Annuler son abonnement
- Accéder à l'historique des factures
- Suivre la consommation de ce compte

Il appartient au client de s'assurer de la véracité et de la mise à jour des informations fournies.

Ces fonctions sont également accessible sur le logiciel dans l'onglet « Mon Agora »

D'autre part le client est responsable de la sécurité de ses identifiants. L'Editeur n'est pas responsable d'erreur ou de difficultés liées à la perte ou à la diffusion de ces identifiants à des personnes non habilitées par le client.

## 7. EXONERATION DE LA RESPONSABILITE DE L'EDITEUR DANS LE CADRE DE L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT

Pour les dommages indirects :

En cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Pour le plafond des dommages directs :

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la société

Agora SAS à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne des consommations des trois derniers mois.

L'Editeur ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

## **8. LIMITATION GEOGRAPHIQUE D'UTILISATION**

Les utilisateurs s'engagent à utiliser les services dans la zone géographique à laquelle ils se sont rattachés. Toute fausse déclaration de localisation à un pays où le client n'opérerait pas, en particulier afin d'obtenir des services inexistant dans sa zone géographique ou pour raison tarifaire pourra entraîner la suppression de l'abonnement à nos services.

## **9. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE RELATIFS AUX ELEMENTS PUBLIES SUR LE PRESENT SITE**

L'Editeur est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services mis à disposition du Client.

L'abonnement ne confère au Client aucun droit de propriété sur les services et documents. La mise à disposition temporaire des services dans les conditions prévues par l'abonnement ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant de l'abonnement, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert des dits droits et obligations.

Comme indiqué en filigrane sur tous les documents accessibles par AGORA Plus, la reproduction, totale ou partielle, à des fins autres que pour l'utilisation directe des employés de l'entreprise est interdite. En particulier toute copie digitale de l'information et sa mise à disposition sur des sites payants ou gratuits est interdite et sera considérée comme une appropriation induue de la propriété intellectuelle de l'Editeur. A ce titre, l'Editeur se réserve le droit de terminer l'abonnement et de se retourner contre le Client.

Enfin la consultation des documents dans le cadre de l'abonnement est exclusive au Client. Toute consultation des documents et services offerte à titre gratuit ou payant à des tiers entrainera la terminaison de l'abonnement et des poursuites de la part de l'Editeur.

Le téléchargement des fichiers constructeurs permet de récupérer le référencement des pièces détachées et le référencement des appareils des constructeurs auquel le client est rattaché. Ces fichiers, une fois téléchargés, restent la propriété de l'Editeur. Ce

téléchargement n'a pour but que de pouvoir importer cette liste dans les systèmes d'informations du client et en aucun cas la distribution à des non utilisateurs. Cette fonction n'est accessible qu'à condition d'avoir utilisé la fonction dépose de fichier de commande ou/et la fonction dépose de rapport d'intervention au cours des 3 mois précédents.

## 10. MARQUES

Les Marques et logos présents sur le site ne peuvent être reproduits par les clients. L'abonnement ne constitue en aucun cas un droit à utiliser ou reproduire ces marques.

## 11. ACCES AU SITE ET A AGORA PLUS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance – 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les dimanche et jours fériés.

En revanche, l'assistance des équipes techniques de l'Editeur ne sont disponibles que pendant les jours ouvrés et les heures de bureau de la France Métropolitaine.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un identifiant attribué à l'ensemble des utilisateurs par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au client.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion au site [www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com). Ces identifiants sont également nécessaire au lancement d'AGORA Plus, mais peuvent être enregistrés par défaut.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des services objets de cet abonnement aux utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Services, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

### Confidentialité des identifiants

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative de l'Editeur sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non

autorisée par l'Editeur n'a accès aux Services applicatifs. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client pourra utiliser le site [www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com) et suivre la procédure décrite sur le site.

### Configuration requise

	<b>Configuration minimale</b>	<b>Configuration recommandée</b>
Système d'exploitation	Windows 7	Windows 10
Processeur	INTEL Core 2 duo 2.2Ghz	INTEL CORE I3 2.6Ghz ou supérieur
Mémoire	2 GO RAM	4 GO RAM
Internet	512Kbps	2Mbps ou plus
Résolution écran	Résolution supérieure à 1024 x768	

### Prérequis logiciel

Adobe Reader 10 ou supérieure

Framework Microsoft Dot.net Client 4.0 ou supérieure

Microsoft Internet Explorer version 10 ou supérieure

## **12. FERMETURE DE COMPTE ET RESILIATION**

Depuis AGORA Plus, à partir de la rubrique Mon Agora, l'utilisateur peut annuler son abonnement à tout moment. Cette opération peut aussi être effectuée à partir du site [www.agoraplus.com](http://www.agoraplus.com).

Cette résiliation ne sera effective qu'après l'expiration du Pack en cours. Cette date vous est rappelée à chaque connexion.

Dans le cas des abonnements avec renouvellements automatique, si aucun accès aux services n'est constaté à l'échéance du pack, l'abonnement sera automatiquement résilié. Si le paiement de l'abonné n'a pas encore eu lieu, la facture de l'abonnement ne sera pas produite et un email de résiliation sera émis au client.

### **13. MODALITE DE SOUSCRIPTION AU SERVICE ET DESCRIPTIF DU PROCESSUS D'ACHAT – UNIQUEMENT POUR LES PACKS TEMPS RENOUELABLE AVEC RATTACHEMENTS CONSTRUCTEURS**

Lors de votre première connexion à Agora plus par Internet, une période d'essai gratuite de 4 heures (valable 1 mois) vous est proposée. Elle vous permettra d'évaluer votre consommation mensuelle et de tester Agora Plus.

A l'issue de cette période de test, Agora Plus vous permettra de prendre un abonnement et de sélectionner l'abonnement correspondant à vos besoins.

### **14. ARCHIVAGE**

L'ensemble des données fournies est archivée sur nos serveurs. AGORA SAS se réserve le droit de détruire les archives après un délai de 5 ans.

### **15. PAIEMENT**

Le seul mode de paiement universel est la carte bancaire. Pour les autres modes, vous pouvez accéder aux modes de paiement disponibles dans votre pays en accédant à <http://myspace.agoraplus.com/paymentinfo>

### **16. FACTURATION**

Votre facture sera émise directement sur le portail par la société AGORA SAS 39 Avenue d'IENA 75016 PARIS, qui gère votre abonnement.

La facturation des abonnements est au moins trimestrielle. A la date de facturation, la facture est disponible sur le site AGORA Plus ou sur votre espace membre. Elle est simultanément notifiée à ou aux adresses email renseignées par le client dans ses coordonnées, et mise en pièce jointe

Aucune facture n'est envoyée par courrier postal.

Les conditions de règlement de nos factures sont précisés sur celles-ci et dépendantes de votre localisation. Vous pouvez les trouver en accédant ici.

### **17. RESTITUTION DES DONNEES**

La restitution des données n'est pas incluse dans l'abonnement. Cette prestation spécifique, si elle est demandée, fera l'objet d'un devis dont le coût sera lié à la complexité et la taille des données requises.

## **18. INEXACTITUDES**

L'Editeur ne serait être tenu responsable de l'inexactitude des informations fournies par les constructeurs.

## **19. RECLAMATIONS**

Toute réclamation est à adresser par écrit à AGORA SAS, 39 avenue d'Iéna, 75116 Paris. En cas de litige, le tribunal de commerce dont dépend le siège social d'AGORA SAS sera seul compétent.