

## CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES – Support Premium (CSSP) Conditions générales pour les clients Pix4D

Les Conditions supplémentaires – Support Premium (les « **CSSP** ») s'appliquent à Vous dans la mesure où Vous avez acheté et activé un Abonnement à nos services de Support Premium en contactant l'équipe commerciale de Pix4D à l'adresse [pix4d.com/contact](https://www.pix4d.com/contact).

Les CSSP font partie intégrante et complètent les Conditions générales pour les clients Pix4D (les « **Conditions générales** »), dans la mesure où elles énoncent les dispositions spécifiques applicables à Votre Abonnement aux services de Support Premium.

Sauf définition contraire dans les présentes, les termes dont la première lettre est en majuscules ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions générales.

---

### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1. Le Support Premium est un Abonnement spécifique proposé par Pix4D qui Vous donne accès à des services d'assistance et de support dédiés, en plus du Support standard, en cas de questions, problèmes ou incidents liés au fonctionnement et aux opérations d'un Service.
- 1.2. Veuillez noter que seuls certains Services (à savoir les Logiciels) sont concernés par le Support Premium (les « **Services pris en charge** »). Pour de plus amples informations sur les Services pris en charge, veuillez contacter notre équipe commerciale : <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Si Vous souscrivez à Notre Support Premium, Nous Vous fournirons les services du Support Premium pour les Services pris en charge expressément mentionnés dans le Devis et/ou la Facture et selon les modalités décrites dans les CSSP.

### 2. DURÉE DE L'ABONNEMENT

Les Abonnements au Support Premium ne sont pas renouvelés automatiquement.

### 3. MODALITÉS

Le Support Premium sera fourni par Nous selon les modalités suivantes :

- (a) Le Support Premium est limité à la version la plus récente des Services pris en charge.
- (b) Le Support Premium est disponible durant les périodes suivantes :
  - (i) du lundi au vendredi (les « **Jours ouvrables** »), de 9 h à 17 h CET/CEST ;
  - (ii) les Jours ouvrables ne comprennent pas les jours fériés officiels.
- (c) Toute demande de Support Premium doit être soumise au système de tickets Pix4D (disponible en ligne à l'adresse <https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new> en cliquant sur « Contact support » dans l'en-tête).
- (d) Dès réception d'une demande de Support Premium, Pix4D :
  - (i) fournira un numéro de suivi de dossier pour gérer chaque demande de Support Premium ;
  - (ii) enquêtera rapidement sur toute question ou tout problème lié(e) au(x) Service(s) concerné(s), à condition que vous fournissiez à Pix4D les informations adéquates pour faciliter cette enquête, incluant :
    - la nature du problème, notamment toute information raisonnablement nécessaire au diagnostic et à la résolution,
    - l'opération ou la série d'opérations effectuées via le(s) Service(s) pris en charge lorsque le problème est survenu ;
    - une description détaillée du problème, sa durée ainsi que toutes les tentatives effectuées par Vous pour résoudre le problème.

#### 4. DÉLAI DE RÉPONSE GARANTI

- 4.1. Lorsque Vous envoyez une demande de Support Premium, Vous devez indiquer l'impact estimé (critique/majeur/mineur/demande d'information) de l'incident sur Votre activité (l'« **Impact opérationnel** »).
- 4.2. Le tableau ci-dessous détaille les délais de réponse garantis auxquels Vous pouvez vous attendre en fonction de l'Impact opérationnel d'une demande de Support Premium :

**Tableau des délais de réponse garantis (pendant les heures de bureau).**

Impact opérationnel	Description	Premier contact de l'agent	Solution de contournement*
Critique	Incident particulièrement visible – qui empêche complètement le fonctionnement	1 heure	4 heures**
Majeur	Perte partielle de service avec un impact conséquent. Le Client peut encore travailler, mais les fonctions de base ne sont plus disponibles.	2 heures	8 heures
Mineur	Problème ayant un impact mineur ou faible sur les activités du Client, causé par la perte d'une fonctionnalité non critique.	4 heures	12 heures
Demande d'information	Pas d'impact sur les activités du Client, mais un besoin d'information.	8 heures	24 heures

\* La résolution est temporaire et implique qu'une véritable solution au problème reste nécessaire. Pix4D s'engage à Vous fournir un plan de résolution en cas de bug logiciel.

\*\* L'analyse d'une panne par Pix4D implique souvent que Vous fournissiez des données à analyser. Le temps de résolution est mesuré en excluant le temps que Vous prenez pour fournir les données requises.

- 4.3. Pix4D se réserve le droit de reclasser l'impact opérationnel de Vos demandes de Support Premium à tout moment si nous estimons raisonnablement que la classification est incorrecte.

#### 5. AUTRES SERVICES INCLUS

5.1 Le Support Premium Pix4D comprend les services suivants :

- a) Documentation produit standard : il s'agit de la documentation standard du produit Pix4D disponible à l'adresse <https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- b) Communauté Pix4D : la Communauté Pix4D <https://community.pix4d.com/> est le forum public où tous les utilisateurs Pix4D peuvent échanger au sujet de la photogrammétrie et de tout autre sujet lié aux produits Pix4D. C'est également l'endroit où les utilisateurs peuvent soumettre des demandes de fonctionnalités directement aux équipes produits Pix4D.
- c) Tutoriel vidéo : afin de faciliter la compréhension de certains éléments du workflow, Pix4D met à Votre disposition de courtes vidéos sur <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. Néanmoins, ces vidéos ne remplacent pas les formations spécifiques qui permettent une compréhension exhaustive des logiciels et des workflows.
- d) Documentation produit personnalisée : si Vous souhaitez adapter la documentation technique standard à Vos besoins spécifiques, Pix4D peut Vous la fournir, moyennant des frais supplémentaires.
- e) Support à distance en direct : dans certains cas, pour accélérer le dépannage, l'agent Pix4D peut ou Vous pouvez demander à observer le problème en direct. En pareil cas, l'agent Pix4D Vous demandera par e-mail la permission de se connecter via une plateforme de partage d'écran.
- f) Responsable de la réussite Client : le Responsable de la réussite Client assigné :
  - i) est Votre interlocuteur de référence au sein de Pix4D pour Vous aider dans tout problème que Vous rencontrez avec Pix4D.
  - ii) prend activement des mesures pour s'assurer que Vous adoptez la solution Pix4D de la manière la plus adéquate et rapide. Cela inclut, par exemple, des suggestions sur la formation, la planification du workflow, des contrôles réguliers et d'autres initiatives qui seront définies en rendez-vous.

- g) Support sur horaires alternatifs ou multiples : au moment de l'abonnement, Vous pouvez demander la prestation de Votre Support Premium sur des horaires alternatifs ou multiples, selon les disponibilités de Pix4D. Le paiement de frais supplémentaires peut s'appliquer.

## **6. CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ**

- 6.1.** L'engagement de Pix4D à Vous fournir un Support Premium est subordonné à Votre utilisation correcte des Services pris en charge et au respect total du CLUF (le cas échéant).
- 6.2.** En outre, Pix4D ne sera pas tenu de fournir un Support Premium si un incident est causé par :
- (a) Votre incapacité à exploiter le Service pris en charge dans le respect des exigences des systèmes ;
  - (b) toute modification ou tentative de modification du Service pris en charge par Vous, Vos Utilisateurs autorisés ou tout tiers, ou
  - (c) Votre échec ou Votre refus de mettre en œuvre les opérations recommandées ou les instructions fournies par Pix4D.
- 6.3.** Pix4D ne garantit pas la résolution d'une demande de Support Premium donnée ou que ladite résolution répondra à Vos exigences ou attentes. En cas de non-résolution d'un problème dans le cadre du Support Premium, Pix4D Vous informera que l'incident ne peut pas être résolu et Vous proposera une solution de contournement / un plan d'action, le cas échéant.
- 6.4.** Certaines opérations recommandées par Pix4D en réponse à Votre demande de Support Premium peuvent compromettre l'intégrité de Vos données. Vous devez rester conscient du fait que Vous devez prévoir une sauvegarde adéquate de Vos données en toutes circonstances. Pix4D n'assume aucune responsabilité en cas d'atteinte à l'intégrité des données ou de perte de données, pour quelque raison que ce soit.