



Cloudfordream

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU SERVICE SUPPORT VIP

VERSION EN DATE DU 20 AVRIL 2018.

Les présentes conditions particulières, complétant les conditions générales de services de CLOUDFORDREAM, et notamment les dispositions de l'article 4 de ces mêmes conditions contractuelles ont pour objet de définir les conditions techniques et financières relatives au service Support VIP.

DESCRIPTION DU SERVICE :

Le service permet au Client de bénéficier d'interlocuteurs uniques pour toutes ses demandes commerciales ou techniques. De même le client bénéficiera de la prise en charge prioritaire par CLOUDFORDREAM de ses déclarations d'incident, les diagnostics réalisés dans la recherche de ces dysfonctionnements ne seront pas facturés au Client.

SOMMAIRE :

ARTICLE 1 : ACTIVATION DU SERVICE

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE CLOUDFORDREAM

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

ARTICLE 4 : DURÉE

ARTICLE 5 : FACTURATION

ARTICLE 1 : ACTIVATION DU SERVICE

A compter de la validation de la commande du Client, CLOUDFORDREAM prendra contact avec le Client afin de lui communiquer les coordonnées de ses interlocuteurs privilégiés.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE CLOUDFORDREAM

CLOUDFORDREAM s'engage à traiter toutes les déclarations formulées par le Client prioritairement comparativement aux demandes formulées par les clients n'ayant pas souscrit le service Support VIP. Le délai de traitement de la demande pourra varier en fonction.

CLOUDFORDREAM s'engage à attribuer au Client deux interlocuteurs privilégiés, ceux-ci seront chargés de lui apporter un suivi personnalisé pour toutes ses questions d'ordre technique ou commercial. CLOUDFORDREAM se réserve le droit d'attribuer de nouveaux interlocuteurs au Client de manière à assurer la pérennité du Service. En cas d'indisponibilité ou de congés de l'interlocuteur habituel du Client, CLOUDFORDREAM mettra tout en œuvre pour mettre le Client en relation avec un nouvel interlocuteur pour le traitement de ses demandes.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client s'interdit de contacter ses interlocuteurs privilégiés pour tout service qu'il n'aurait pas contracté directement auprès de CLOUDFORDREAM. De même, le Client s'interdit de mettre en relation ses interlocuteurs privilégiés avec ses propres clients ou tout tiers au contrat.

CLOUDFORDREAM se réserve la possibilité de refuser toute demande qui ne respecterait les dispositions qui précèdent.

ARTICLE 4 : DURÉE

Le contrat est conclu pour une durée mensuelle ou annuelle (12 mois) à compter de la validation du paiement par le client. Les tarifs dudit service sont disponibles sur le site de CLOUDFORDREAM.

ARTICLE 5 : FACTURATION

Les diagnostics effectués par CLOUDFORDREAM dans le cadre des déclarations d'incident sont pris en charge financièrement par CLOUDFORDREAM. Les devis et la réalisation des prestations décrites sur les devis demeurent à la charge du Client et font l'objet d'une facturation distincte.

___ **CLOUDFORDREAM.COM – France** ___