

# Conditions d'utilisation du Service d'Assistance Technique

## 1. Introduction

Ce document définit les directives et les conditions relatives aux modes de prestation du Service d'Assistance Technique fournis par Alientech S.r.l. (ci-après « Alientech srl ») à ses clients.

**ATTENTION : S'IL VOUS PLAÎT LISEZ CES CONDITIONS DE SERVICE ATTENTIVEMENT. EN ENVOYANT UNE DEMANDE POUR UNE ASSISTANCE TECHNIQUE, VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS CI-DESSOUS.**

Alientech srl offre à ses clients l'accès aux ressources de support technique, pour les produits énumérés ci-dessous :

- KESSv2 Master
- KESSv2 Slave
- K-TAG Master
- K-TAG Slave
- ECM Titanium
- Powergate3+
- Banque de données

## 2. Accès au Service d'Assistance Technique

Avant de soumettre une demande de Service d'Assistance Technique le Client devra faire tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème en consultant la documentation technique (manuels d'instructions et guides d'utilisation) mis à disposition par Alientech srl.

Vous pouvez obtenir le Service d'Assistance Technique en accédant aux ressources de support d'Alientech srl en ligne grâce à notre Portail de Support Client à l'adresse <https://databank.alientech.to/ticket/>.

A chaque demande de Service d'Assistance Technique transmis par le Portail de Support Client sera attribué un numéro séquentiel automatique. Ce numéro identifie la demande et sera utilisé pour toutes les communications relatives à cette demande.

La priorité des Tickets reçus par le Service d'Assistance Technique est attribuée automatiquement en fonction de la date et l'heure de réception.

Vous serez informé par e-mail, à l'adresse associé à votre Code Client (disponible dans la section *Votre profil* de la banque de données d'Alientech srl), de chaque mise à jour apportée à ce Ticket.

Vous ne devez pas ouvrir plus d'un ticket pour la même question sur le même Produit supporté, afin d'éviter toute confusion et tout retard dans la fourniture du Service. Cependant, il est nécessaire d'ouvrir un Ticket pour chaque nouveau problème détecté sur le même Produit.

### 3. Responsabilités du Client

Pour obtenir le Service d'Assistance Technique, il est nécessaire de fournir toutes les informations de diagnostic nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter :

- Votre Code Client.
- Le numéro de série du produit pour lequel vous avez besoin d'assistance.
- La description et les données d'identification du véhicule et / ou de l'ECU sur lequel vous êtes en train de travailler.
- Une description brève mais détaillée du problème survenu.
- La capture d'écran de l'erreur affichée par le logiciel ou, à défaut, le texte du message d'erreur affiché.
- Une liste détaillée des opérations effectuées et des étapes que vous avez suivies avant que le problème ait eu lieu et les mesures prises pour résoudre ce problème.
- Photos de l'ECU sur lequel vous êtes en train de travailler et des connexions faites sur l'ECU-même, le cas échéant.
- Le journal (fichier LOG) de l'outil, le cas échéant.

**Les opérateurs d'Alientech srl ne sont pas en mesure de vérifier les erreurs / omissions dans les informations que vous fournissez. Par conséquent, vous êtes responsable des conséquences résultant de ces erreurs / omissions.**

### 4. Jours et heures de fourniture du Service

Le Service d'Assistance Technique est fourni par Alientech srl exclusivement pendant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 CET et de 14h00 à 18h30 CET.

Le Service d'Assistance Technique ne sera pas disponible en cas de vacances, de jours fériés ou d'opérations de maintenance exceptionnelles.

En cas de vacances ou de jours fériés, il ne sera possible d'accéder au Portail de Support Client que pour consulter l'état des Tickets ouverts, mais vous ne pourrez pas répondre ni en ouvrir de nouveaux, tandis qu'en cas de maintenance exceptionnelle, le Portail de Support Client ne sera pas accessible du tout.

Alientech srl s'efforcera de fournir un préavis d'au moins vingt-quatre heures en cas de maintenance exceptionnelle. Les vacances et les jours fériés seront précisées bien à l'avance.

Les communications relatives aux jours de fermeture d'Alientech srl et, par conséquent, du Service, qu'ils soient ordinaires ou extraordinaires, seront notifiées par des alertes spéciales dans la Banque de Données d'Alientech srl et dans le Portail de Support Client.

En aucun cas, Alientech srl peut être tenu responsable des conséquences préjudiciables de toute nature, résultant des périodes de fermeture du Service. Nous vous invitons donc à vérifier soigneusement les heures de travail et les alertes.

## 5. Service d'Assistance Technique avec accès à distance

Alientech srl peut fournir le Service d'Assistance Technique avec une session de contrôle à distance en ligne, en utilisant le logiciel gratuit TeamViewer, en cas de besoin. Dans ce cas, Alientech srl sera en mesure d'avoir accès, de contrôler et d'acquérir des informations sur votre ordinateur en installant et en utilisant ce logiciel d'accès à distance. En installant et en utilisant le logiciel TeamViewer, vous autorisez Alientech srl à fournir le Service d'Assistance Technique avec accès à distance.

Pour obtenir une session de contrôle à distance, vous devez télécharger le logiciel TeamViewer dans la section Software de la Banque de Données d'Alientech srl à l'adresse <https://databank.alientech.to>. S'il vous plaît ne téléchargez pas le logiciel TeamViewer à partir d'autres sites disponibles sur le web, car les différentes versions du logiciel ne sont pas compatibles et pourraient rendre impossible la fourniture d'une assistance technique avec accès à distance.

Tous les fichiers du logiciel d'accès à distance, ou parties de ces fichiers, peuvent rester dans votre ordinateur après que la session de contrôle à distance est terminée. Les droits sur le logiciel d'accès à distance et tous les droits de propriété intellectuelle inclus dans le logiciel sont la propriété de TeamViewer GmbH. L'utilisation de ce logiciel d'accès à distance est soumise à l'application des termes de licence de TeamViewer GmbH.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont générés automatiquement et de manière aléatoire à partir du logiciel d'accès à distance et doivent être communiquées dans notre Portail de Support Client à l'opérateur du Service d'Assistance Technique qui a pris en charge votre Ticket.

Au cours de la prestation du Service d'Assistance Technique avec accès à distance, Alientech srl ne peut parcourir, vérifier et acquérir que les informations sur votre ordinateur qu'Alientech srl estime être raisonnablement nécessaires pour analyser et fournir l'assistance pour le support demandé. Alientech srl vous recommande de fermer tous les fichiers et les applications qui ne sont pas strictement nécessaires à l'assistance. Le logiciel d'accès à distance ou les fonctions de votre ordinateur vous permettent de mettre fin à la session de Service d'Assistance avec accès à distance à tout moment.

**Note importante :** Si au cours de la session d'accès à distance, et en raison de cet accès à distance, Alientech srl devrait trouver dans votre ordinateur des copie contrefaites et / ou modifiées des logiciels Alientech srl ou des parties de ces logiciels, même si non utilisés, ou des outils visant à enlever la protection des logiciels ou d'en faire une reproduction non autorisée, Alientech srl se réserve le droit de suspendre tout service fourni à vous, et vous invitera à fournir une justification. Selon le résultat de ces justifications, Alientech srl peut signaler le fait aux autorités compétentes.

## 6. Risques de perte de données ou de dommages liés au Service d'Assistance Technique avec accès à distance

**Nous vous recommandons fortement de faire une copie de sauvegarde de tous vos programmes, des logiciels, des fichiers et des données sur votre ordinateur avant de commencer une session d'accès à distance.** Vous garantissez que cette copie de sauvegarde a été correctement effectué avant que la session d'accès à distance ait lieu, et acceptez qu'Alientech srl ne soit pas responsable

ou ne peut pas être tenu responsable de tous les risques de perte de données ou des dommages à des programmes, des logiciels, des fichiers et des données présents sur votre ordinateur au moment de la session d'accès à distance.

## **7. Obligation d'obtenir des résultats**

En fournissant le Service d'Assistance Technique, Alientech srl assume une obligation de moyens et non de résultats. Les techniciens d'Alientech srl s'engagent avec la plus grande attention à trouver une solution au problème signalé, en adéquation avec les ressources techniques d'Alientech srl disponibles au moment et selon notre connaissance et expérience. Alientech srl ne peut pas garantir que pour chaque problème que vous signalez, nous pouvons toujours trouver la meilleure solution ou que cela est techniquement possible.

## **8. Temps de réponse**

Alientech srl fera tous les efforts pour répondre à une demande d'Assistance technique dans un délai raisonnable, selon la disponibilité des ressources humaines et techniques, sans assurer la réponse effective dans une période de temps spécifique.

## **9. Version actuelle**

Sauf indication contraire, tous les Produits Supportés doivent être mis à jour pour la dernière version disponible.

## **10.Exclusions**

Sauf indication contraire, Alientech n'est pas obligé de fournir un Service d'Assistance Technique pour les problèmes découlant de :

- Utilisation du produit non conforme avec les informations et les précautions décrites dans les guides de l'utilisateur et / ou toute autre documentation technique fournie par Alientech.
- Utilisation d'un système informatique incompatible avec le Produit.
- Problèmes provenant de votre connexion Internet, de la configuration du réseau, d'une installation incorrecte, d'un virus ou des logiciels malveillants présents sur votre ordinateur, des problèmes d'alimentation, ou des interférences avec d'autres matériel ou logiciel.
- Dommages à l'ordinateur sur lequel vous avez installé le logiciel de gestion du Produit Supporté.
- Problèmes sur des produits perdus ou volés, à l'exception de la déclaration de la perte ou du vol.

## **11. Protection des données personnelles**

Vous déclarez d'être conscient qu'Alientech srl a besoin d'acquérir, traiter et utiliser vos données afin de fournir le Service d'Assistance Technique et vous autorisez Alientech et ses employés en charge de l'assistance au traitement de vos données, uniquement et exclusivement dans la mesure et pour la bonne prestation du Service d'Assistance Technique. Alientech srl va stocker et utiliser vos informations en conformité avec la Politique de confidentialité d'Alientech srl disponible à [www.alientech-tools.com/Legal](http://www.alientech-tools.com/Legal).

## **12. Limitation de Garantie**

Les conditions générales contenues dans ce document constituent toute l'étendue des obligations et des responsabilités d'Alientech srl en relation avec les services fournis dans le présent document. Alientech srl ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, en plus de celles qui peuvent être explicitées dans le présent document.