

**Personnes autorisées**

Seules les personnes autorisées par leur employeur peuvent faire une demande de support à CDE Solutions Informatiques. Nous considérons que les demandes de support que nous recevons sont autorisées par l'employeur. Il est donc de la responsabilité de l'employé d'informer son employeur des modalités et conditions décrites dans le présent document.

**Support fourni par le centre de services**

Nous offrons un service de support dans les heures normales de bureau, soit les jours ouvrables entre 8 h 30 et midi et entre 13 h 00 et 17 h 00.

**Garantie du temps de retour d'appel**

La garantie de retour d'appel dans les délais prévus est valide de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi. Cependant, ces délais ne sont pas garantis durant un congé férié ou une condition hors de notre contrôle (tempête, panne électrique). La garantie s'applique au délai de retour d'appel, non pas à la solution des questions ou des problèmes qui motivent l'appel initial. Lors des périodes de pointe, le volume d'appels étant beaucoup plus élevé qu'en temps normal, les délais peuvent être un peu plus longs. Si CDE Solutions Informatiques ne réussit pas à entrer en contact avec l'utilisateur dans les délais prévus parce que l'utilisateur n'est pas disponible, qu'il n'y a pas de réponse ou que la ligne est occupée, CDE Solutions Informatiques considère avoir rempli ses obligations telles que stipulées dans les plans de service. Peu importe le plan de service en vigueur, le retour d'appel se fait uniquement au numéro de téléphone indiqué dans le dossier du client.

**Limitation de responsabilité**

CDE Solutions Informatiques ne peut être tenu responsable envers le client de toute faute et de tout dommage, direct ou indirect, pouvant en découler et le client tient CDE Solutions Informatiques quitte et indemne de toute réclamation, y compris de toute réclamation sur garantie, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) Notre outil ne peut servir en aucun temps de référence légale, vous devez en tout temps vous référer au site du Ministère du Revenu du Québec. (Pour tous les logiciels relevant d'une instance gouvernementale).
- b) Pour l'utilisation ou pour les modifications apportées au logiciel par une personne autre que CDE Solutions Informatiques ou relevant de ce dernier.
- c) Pour les modifications ou ajouts, matériels ou logiciels, aux équipements informatiques ayant un effet sur le bon fonctionnement du logiciel.
- d) Pour l'introduction d'un virus informatique dans les équipements informatiques, ayant un effet sur le bon fonctionnement du logiciel.
- e) Pour les pertes d'occasions ou de revenus d'affaires reliés au fonctionnement ou à l'absence de fonctionnement, ou à l'utilisation ou à l'absence d'utilisation du logiciel.

En aucun cas CDE Solutions Informatiques (y compris, s'il y a lieu, ses filiales et sa maison-mère ainsi que ses actionnaires, administrateurs, dirigeants, cadres, employés, collaborateurs et sous-traitants) ne peut être tenu responsable envers le client ou envers des tiers de tout dommage ou incident, direct ou non, spécial, punitif ou exemplaire, y compris de façon non limitative de toute perte de profit ou autre perte économique (découlant d'une faute contractuelle, d'une faute délictuelle ou d'une négligence) même si CDE Solutions Informatiques a été averti de la possibilité que survienne un tel dommage. Dans aucun cas, la responsabilité totale de CDE Solutions Informatiques envers le client ne peut dépasser la valeur du produit vendu au client et payé par ce dernier. Le client dégage expressément CDE Solutions Informatiques de toute responsabilité au-delà de cette limite.

**Tarifification normale**

Toutes les heures travaillées par CDE Solutions Informatiques seront facturées au taux horaire en vigueur, sauf si une entente contractuelle est en vigueur entre le client et CDE Solutions Informatiques. Les taxes usuelles s'appliquent.

**Tarifification spéciale**

- a) Le taux appliqué les soirs (16 h 30 à 22 h) est de 1,5 fois le taux régulier.
- b) Le taux appliqué les week-ends, les jours fériés et les nuits (22 h à 8 h 30) est de 2 fois le taux régulier.

**Frais connexes**

- a) Le temps de déplacement est facturé à demi-taux du tarif horaire applicable, pour les déplacements à l'extérieur des limites de la ville de Sherbrooke.
- b) Les frais de déplacement seront facturés au taux usuel en vigueur actuellement de 0,52 \$ du kilomètre.
- c) Les frais de subsistance seront facturés au client selon le prix payé.