

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Services d'Assistance 3D Dental Store

Version en vigueur au 1er janvier 2026

ARTICLE 1 — OBJET ET ACCEPTATION

1.1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « **les CGU** ») définissent les modalités d'accès et d'utilisation des services d'assistance mis à disposition par la société 3D Dental Store au bénéfice de ses Clients professionnels.

1.2. Articulation avec les CGV

Les présentes CGU complètent les Conditions Générales de Vente applicables aux services d'assistance. En cas de contradiction, les CGV prévalent.

1.3. Acceptation

L'utilisation des services d'assistance emporte acceptation pleine et entière des présentes CGU. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et s'engage à les respecter.

ARTICLE 2 — ACCÈS AUX SERVICES

2.1. Canaux de communication

L'accès aux services d'assistance s'effectue par l'un des canaux suivants :

Canal	Coordonnées
Téléphone	02 30 32 24 03
Courriel	support@3ddentalstore.fr
Outils de prise en main à distance	Mis à disposition par le Prestataire

2.2. Identification

Lors de toute demande d'assistance, le Client communique :

- Sa raison sociale et son numéro de client ;
- L'identification de l'équipement concerné (numéro de série, référence) ;
- Une description précise de l'incident ou de la demande.

2.3. Horaires

Les services sont accessibles aux horaires ouverts définis aux CGV (lundi au vendredi, 9h00-12h30 et 14h00-17h30, hors jours fériés).

ARTICLE 3 — ASSISTANCE À DISTANCE

3.1. Autorisation d'accès

Lorsqu'une intervention à distance est nécessaire, le Client autorise expressément 3D Dental Store à accéder temporairement à ses systèmes informatiques (postes de travail, serveurs, équipements connectés) par le biais des outils de prise en main à distance mis à disposition.

Cette autorisation est :

- **Explicite** : le Client valide l'établissement de la connexion pour chaque session ;
- **Temporaire** : limitée à la durée strictement nécessaire à l'intervention ;
- **Traçable** : le Prestataire conserve un historique des connexions à des fins de preuve.

3.2. Obligations du Client

Préalablement à toute intervention à distance, le Client s'engage à :

- Sauvegarder ses données et configurations critiques ;
- Fermer les applications sensibles ou contenant des données confidentielles non pertinentes pour l'intervention ;
- Demeurer présent ou joignable pendant l'intervention ;
- S'assurer de la stabilité de sa connexion internet.

3.3. Limitations

Le Prestataire s'interdit d'accéder à des fichiers, répertoires ou applications sans lien avec l'objet de l'intervention, sauf instruction expresse du Client.

ARTICLE 4 — DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

4.1. Engagements du Prestataire

Dans le cadre de l'exécution des services d'assistance, 3D Dental Store s'engage à :

- Ne pas exploiter les données du Client** : aucune donnée technique, commerciale ou personnelle accessible lors des interventions ne sera utilisée à des fins autres que l'exécution des prestations ;
- Maintenir la confidentialité** : les informations portées à la connaissance du Prestataire sont traitées comme strictement confidentielles ;
- Limiter les accès** : seuls les techniciens dûment habilités sont autorisés à intervenir sur les systèmes du Client.

4.2. Responsabilité du Client

Le Client demeure **seul responsable** :

- De la sauvegarde régulière de ses données, fichiers, paramètres et configurations ;
- De la sécurisation de ses accès (mots de passe, droits utilisateurs) ;

- Du respect de ses propres obligations en matière de protection des données personnelles.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute perte, corruption ou divulgation de données résultant d'une négligence du Client ou de l'insuffisance de ses mesures de sauvegarde.

4.3. Conservation des données

Le Prestataire ne conserve aucune copie des données du Client à l'issue des interventions, sauf accord exprès de ce dernier (par exemple, dans le cadre d'un service de sauvegarde souscrit).

ARTICLE 5 — USAGE CONFORME DES SERVICES

5.1. Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser les services d'assistance de manière loyale et conformément à leur destination. À ce titre, le Client s'interdit notamment :

- a) **Toute utilisation frauduleuse** : utilisation des services à des fins illicites, pour contourner des mesures de protection ou pour porter atteinte aux droits de tiers ;
- b) **Toute tentative d'ingénierie inverse** : décompilation, désassemblage ou analyse des outils et protocoles utilisés par le Prestataire ;
- c) **Toute sollicitation abusive** : demandes répétées, manifestement excessives ou sans objet légitime, de nature à perturber le fonctionnement du service ou à en détourner les ressources ;
- d) **Tout comportement irrespectueux** : propos injurieux, menaçants ou discriminatoires à l'égard des collaborateurs du Prestataire.

5.2. Sanctions

En cas de manquement aux obligations du présent article, 3D Dental Store se réserve le droit de :

- Suspendre immédiatement l'accès aux services, sans mise en demeure préalable en cas de manquement grave ;
- Résilier le contrat conformément à l'article 13 des CGV ;
- Solliciter réparation du préjudice subi.

ARTICLE 6 — OUTILS ET LOGICIELS D'ASSISTANCE

6.1. Mise à disposition

Le Prestataire peut mettre à disposition du Client des outils logiciels destinés à faciliter l'assistance à distance (agents de connexion, utilitaires de diagnostic, etc.).

6.2. Conditions d'utilisation

Ces outils sont concédés à titre gratuit et précaire, pour les seuls besoins de l'assistance. Le Client s'interdit de les modifier, distribuer ou utiliser à d'autres fins.

6.3. Désinstallation

À l'issue des interventions ou sur demande du Prestataire, le Client s'engage à désinstaller les outils qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement normal de ses équipements.

ARTICLE 7 — SÉCURITÉ

7.1. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la sécurité de son environnement informatique, et notamment :

- De la mise à jour de ses systèmes d'exploitation et logiciels ;
- De la mise en place de solutions antivirus et pare-feu appropriées ;
- De la gestion sécurisée de ses identifiants et mots de passe ;
- De la sensibilisation de ses collaborateurs aux bonnes pratiques de sécurité.

7.2. Limitation de responsabilité

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de faille de sécurité, intrusion ou incident résultant de l'insuffisance des mesures de protection du Client.

ARTICLE 8 — DISPONIBILITÉ DES SERVICES

8.1. Continuité de service

Le Prestataire s'efforce d'assurer la disponibilité des services d'assistance pendant les horaires ouverts.

8.2. Interruptions

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès aux services pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou en cas de circonstances exceptionnelles.

Le Client sera informé, dans la mesure du possible, de toute interruption programmée.

8.3. Exclusion de garantie

Le Prestataire ne garantit pas une disponibilité ininterrompue des services et ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une indisponibilité temporaire.

ARTICLE 9 — ÉVOLUTION DES CONDITIONS

9.1. Modification

3D Dental Store se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment, pour les adapter aux évolutions légales, techniques ou commerciales.

9.2. Information

Les nouvelles versions des CGU sont portées à la connaissance du Client par tout moyen approprié (publication sur le site internet, courriel, mention sur les documents contractuels).

9.3. Entrée en vigueur

Les CGU modifiées entrent en vigueur à compter de leur publication ou à la date indiquée, et s'appliquent aux services fournis postérieurement.

9.4. Refus des modifications

En cas de désaccord avec les modifications, le Client peut résilier son forfait à l'échéance annuelle, sans pénalité, à condition d'en informer le Prestataire par écrit au moins trente (30) jours avant le terme.

ARTICLE 10 — RÉCLAMATIONS

Toute réclamation relative à l'utilisation des services doit être adressée au Prestataire par courriel à l'adresse support@3ddentalstore.fr ou par courrier postal au siège social.

Le Prestataire s'engage à accuser réception de la réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés et à y apporter une réponse dans un délai raisonnable.

ARTICLE 11 — CONTACT

Pour toute question relative aux présentes CGU ou aux services d'assistance, le Client peut contacter :

3D Dental Store — Support Technique

Téléphone : 02 30 32 24 03

Courriel : support@3ddentalstore.fr

Adresse postale : 75 route de Lyons-la-Forêt, 76000 Rouen

ARTICLE 12 — DISPOSITIONS FINALES

12.1. Droit applicable

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

12.2. Juridiction

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes relève de la compétence exclusive des tribunaux du ressort du siège social de 3D Dental Store.

12.3. Renvoi aux CGV

Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu aux présentes, il est renvoyé aux Conditions Générales de Vente applicables aux services d'assistance 3D Dental Store.