

Conditions Particulières — Support

Modalités d'assistance technique et commerciale

Version du 15 septembre 2026 · ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud · RCS Bordeaux 978 470 680

Article 1 — Objet

Les présentes Conditions Particulières définissent les modalités du support fourni par ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud à ses Clients. Elles complètent les Conditions Générales de Vente.

Article 2 — Canaux de support

2.1 Canal contractuel

Le **système de tickets** accessible depuis l'espace client constitue le canal officiel du support. Seules les demandes formulées par ce canal ouvrent droit aux délais de première réponse définis à l'article 4 et aux compensations prévues à l'article 6.

2.2 Canaux complémentaires

Le courrier électronique adressé à contact@elypsecloud.com constitue un canal officiel équivalent au ticket.

Le serveur Discord d'ElypseCloud constitue un **canal officiel de premier niveau**, destiné aux questions d'usage, à l'entraide et aux informations d'exploitation. Les réponses qui y sont apportées par le personnel d'ElypseCloud engagent la société au même titre que celles apportées par ticket. En revanche, **aucun délai de première réponse n'est garanti sur ce canal**, et les demandes nécessitant l'accès à des informations de compte doivent être reprises par ticket.

Les échanges entre utilisateurs sur Discord ne constituent pas un support fourni par ElypseCloud.

Article 3 — Disponibilité du support

Le support par tickets est accessible **sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre** pour le dépôt des demandes.

Le traitement des demandes s'effectue selon les niveaux de criticité et les délais de première réponse définis à l'article 4. ElypseCloud assure une astreinte pour les incidents de criticité critique.

Article 4 — Niveaux de criticité et délais de première réponse

Chaque demande est qualifiée par ElypseCloud selon la grille suivante. Le délai de première réponse court à compter du dépôt du ticket.

Niveau	Définition	Première réponse	Suivi
Critique	Service totalement indisponible ou inaccessible, incident affectant l'infrastructure	2 heures	Toutes les 4 h
Majeur	Service accessible mais fortement dégradé, fonctionnalité essentielle indisponible	8 heures	Quotidien
Normal	Question technique, demande de configuration, dysfonctionnement mineur	24 heures	Selon avancement

Niveau	Définition	Première réponse	Suivi
Faible	Demande d'information, question commerciale, demande d'évolution	48 heures	—

Le délai de première réponse constitue un engagement de délai de prise en charge et non un délai de résolution. La résolution dépend de la nature de l'incident et, le cas échéant, de l'intervention de tiers.

Le Client qui conteste la qualification retenue peut en demander le réexamen dans le ticket concerné.

Article 5 — Périmètre du support

5.1 Prestations incluses

Le support couvre :

- le fonctionnement de l'infrastructure d'ElypseCloud, du réseau et du matériel ;
- le provisionnement, la facturation et la gestion du compte client ;
- l'usage des interfaces et panneaux mis à disposition par ElypseCloud ;
- pour les Services fournis en mode administré, le système d'exploitation sous-jacent.

5.2 Prestations exclues

Le support ne couvre pas, pour les Services fournis en mode non administré :

- le système d'exploitation installé par le Client, sa configuration et ses mises à jour ;
- les applicatifs, scripts, bases de données et contenus déployés par le Client ;
- le développement, l'optimisation ou le dépannage du code du Client ;
- la récupération de données perdues du fait du Client ou d'un tiers ;
- les logiciels tiers et leurs licences.

ElypseCloud peut néanmoins apporter, à titre de bonne volonté et sans engagement de délai ni de résultat, une orientation générale sur ces sujets. Des prestations d'assistance étendue peuvent être proposées sur devis.

Article 6 — Compensation en cas de dépassement

En cas de dépassement du délai de première réponse applicable à un ticket de criticité **critique** ou **majeure**, le Client bénéficie d'une compensation calculée sur le montant hors taxes de la Période du Service concerné :

Criticité	Dépassement constaté	Compensation
Critique	Au-delà de 2 h	10 % de la Période
Critique	Au-delà de 12 h	25 % de la Période
Majeur	Au-delà de 8 h	5 % de la Période
Majeur	Au-delà de 24 h	10 % de la Période

La compensation est **calculée et créditée automatiquement par ElypseCloud** sur la base des horodatages du système de tickets, sans demande ni justification à produire par le Client. Elle prend la forme d'un crédit porté au compte du Client, valable douze mois, et ne donne lieu à aucun versement en numéraire.

Elle n'est pas cumulable, pour un même incident, avec la compensation prévue par l'Annexe Niveaux de Service : la compensation la plus favorable au Client est seule appliquée.

Aucune compensation n'est due lorsque le dépassement résulte d'une absence de réponse du Client à une demande d'information nécessaire au traitement, d'un cas de force majeure, ou d'une demande relevant des prestations exclues à l'article 5.2.

Article 7 — Obligations du Client

Le Client formule ses demandes de manière suffisamment précise pour permettre leur qualification et leur traitement, en indiquant le Service concerné, la description du problème, les messages d'erreur constatés et les opérations déjà réalisées.

Il répond dans un délai raisonnable aux demandes d'information d'ElypseCloud. Un ticket sans réponse du Client pendant sept jours peut être clôturé, sans préjudice de la faculté de le rouvrir.

Le Client s'engage à un usage courtois du support. ElypseCloud se réserve la faculté de ne pas donner suite à des propos injurieux, menaçants ou discriminatoires, après avertissement.

Article 8 — Langues

Le support est assuré en français et en anglais.

Article 9 — Modification

ElypseCloud peut modifier les présentes CP. Toute modification substantielle est notifiée au Client au moins trente jours avant son entrée en vigueur.