Conditions de TicTac Support

Dernière mise à jour : 30 octobre 2026

1. Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions de TicTac Support (les « Conditions ») s'appliquent à tout client (le « Client ») dont le bon de commande ou la commande de renouvellement Articulate conclu avec TicTac France (telle que définie à l'article 2.6) (« TicTac ») inclut TicTac Support.

1.2 Les présentes Conditions s'appliquent également lorsque TicTac Support est expressément inclus dans un bon de commande du Client portant sur d'autres produits TicTac.

1.3 Les présentes Conditions complètent le contrat sous-jacent conclu entre le Client et TicTac, y compris les conditions générales de vente, le bon de commande et l'accord de traitement des données applicables (ensemble, le « Contrat »). Sauf stipulation contraire expresse des présentes Conditions, le Contrat continue de s'appliquer dans son intégralité. Les conditions générales de vente applicables sont les conditions générales de vente TicTac identifiées dans le bon de commande.

1.4 En cas de contradiction entre les présentes Conditions et le Contrat sur des questions relatives à TicTac Support, les présentes Conditions prévalent.

1.5 Le périmètre et les fonctionnalités de TicTac Support sont décrits dans la description du service TicTac Support (la « Description du Service »). La Description du Service fait partie intégrante des présentes Conditions. La version de la Description du Service en vigueur à la date du bon de commande ou de la commande de renouvellement du Client s'applique jusqu'au terme de la période en cours. Les versions ultérieures publiées conformément à l'article 7.3 s'appliquent au Client à compter de sa Date de Renouvellement suivante.

1.6 Les présentes Conditions sont régies par la loi applicable au Contrat.

2. Définitions

2.1 « Licence » désigne chaque licence utilisateur Articulate acquise par le Client au titre du Contrat. Lorsque TicTac Support est inclus dans un bon de commande portant sur d'autres produits TicTac (conformément à l'article 1.2), « Licence » désigne chaque unité d'accès acquise au titre de ce bon de commande.

2.2 « Notification de Renonciation » désigne une notification adressée par le Client à TicTac indiquant que le Client souhaite mettre fin à TicTac Support, envoyée par courrier électronique ou par tout autre moyen électronique à l'adresse de contact applicable indiquée à l'article 8.

2.3 « TicTac Support » désigne le service d'assistance renforcée décrit dans la Description du Service, tel que mis à jour le cas échéant conformément à l'article 7. Bien que TicTac Support soit acquis dans le cadre des commandes Articulate, le service couvre l'ensemble des produits TicTac du compte du Client.

2.4 « Date de Renouvellement » désigne la date à laquelle le contrat Articulate du Client (ou, lorsque l'article 1.2 s'applique, le contrat concerné) est renouvelé automatiquement pour une nouvelle période.

2.5 « Assistance Standard » désigne l'assistance de base incluse dans le Contrat sans frais supplémentaires, telle que décrite dans la Description du Service.

2.6 « TicTac France » désigne TicTac Learn SAS (nom commercial : TicTac Learn France), société par actions simplifiée au capital de 50 000 euros, immatriculée au RCS Angers sous le numéro 439 055 237, dont le siège social est situé 5 rue Papiau de la Verrie, 49000 Angers, France.

3. Prix et paiement

3.1 TicTac Support est facturé par Licence et par an, au prix indiqué dans le bon de commande ou la commande de renouvellement du Client.

3.2 TicTac Support est facturé conjointement avec les redevances de Licence du Client au titre du Contrat, sauf accord écrit contraire.

3.3 TicTac peut modifier le prix de TicTac Support en adressant au Client une notification écrite au plus tard soixante (60) jours avant la Date de Renouvellement du Client. Le prix modifié s'applique à compter de la Date de Renouvellement suivante. Si le Client n'accepte pas le prix modifié, il peut renoncer à TicTac Support conformément à l'article 5.

3.4 Lorsque le Client ajoute des Licences en cours de période, TicTac Support est automatiquement étendu aux Licences supplémentaires, sans frais supplémentaires, pour le reste de cette période. À compter de la Date de Renouvellement suivante, TicTac Support est facturé sur le nombre total de Licences, y compris les Licences ajoutées au cours de la période précédente.

4. Activation et durée

Clients Articulate existants

4.1 Pour les Clients disposant d'un contrat Articulate actif avec TicTac France (anciennement DistriSoft) au 1er juin 2026, TicTac Support est activé automatiquement et fourni sans frais supplémentaires jusqu'à la première Date de Renouvellement du Client intervenant le 1er janvier 2027 ou après cette date.

4.2 À compter de la première Date de Renouvellement intervenant le 1er janvier 2027 ou après cette date, TicTac Support devient un service payant au prix indiqué dans la commande de renouvellement du Client, sauf si le Client a adressé une Notification de Renonciation conformément à l'article 5. Au plus tard soixante (60) jours avant la première Date de Renouvellement intervenant le 1er janvier 2027 ou après cette date, TicTac France informe le Client par écrit que TicTac Support devient un service payant à compter de cette date, de son prix et du droit du Client d'y renoncer conformément à l'article 5. Si TicTac France n'a pas adressé cette information dans ce délai, TicTac Support prend fin à cette Date de Renouvellement, sauf commande expresse du Client.

Durée et renouvellement

4.3 TicTac Support est renouvelé automatiquement en même temps que le Contrat. Si le Contrat est résilié ou expire, TicTac Support prend fin à la même date.

4.4 TicTac Support ne peut être acquis ou renouvelé indépendamment du Contrat.

5. Renonciation

5.1 Le Client peut renoncer à TicTac Support en adressant une Notification de Renonciation à TicTac au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant sa Date de Renouvellement. Si TicTac adresse une notification au titre de l'article 3.3, 4.2 ou 7.1 après cette date, le Client peut adresser une Notification de Renonciation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de cette notification, nonobstant la phrase précédente.

5.2 La renonciation prend effet à la Date de Renouvellement qui suit la réception de la Notification de Renonciation. Jusqu'à cette date, le Client continue de bénéficier de TicTac Support et reste, le cas échéant, redevable du prix de TicTac Support pour la période en cours.

5.3 En cas de renonciation, le Client bénéficie à nouveau de l'Assistance Standard telle que décrite dans la Description du Service. Le Contrat n'est pas autrement affecté.

5.4 Le Client qui a précédemment renoncé à TicTac Support peut le réactiver en contactant TicTac. La réactivation prend effet à compter de la Date de Renouvellement suivante du Client et est soumise au prix alors en vigueur et aux présentes Conditions.

5.5 Lorsque TicTac France décide de ne pas renouveler TicTac Support, elle en informe le Client par écrit au moins trente (30) jours avant la Date de Renouvellement du Client, ou en respectant tout délai de préavis plus long imposé par une disposition légale impérative.

6. Limitation de responsabilité

6.1 La responsabilité de TicTac au titre de TicTac Support est exclusivement régie par les stipulations du Contrat relatives à la responsabilité.

6.2 TicTac Support ne crée aucune garantie ni aucun engagement de niveau de service supplémentaires au-delà de ce qui est décrit dans la Description du Service. La Description du Service présente les fonctionnalités et le périmètre de TicTac Support de manière qualitative et ne constitue pas une garantie de niveaux de performance, de délais de réponse ou de résultats déterminés. TicTac France s'engage à exécuter TicTac Support avec le soin, la diligence et les compétences dont elle dispose, dans le cadre d'une obligation de moyens.

6.3 Pour lever toute ambiguïté, la responsabilité globale de TicTac au titre du Contrat n'est pas augmentée du fait de l'acquisition de TicTac Support par le Client. La responsabilité découlant de TicTac Support ou s'y rapportant est incluse dans le plafond global unique de responsabilité prévu par le Contrat et s'impute sur celui-ci ; l'acquisition de TicTac Support ne crée pas de plafond distinct ou supplémentaire.

7. Modifications

Modifications des présentes Conditions

7.1 TicTac peut modifier les présentes Conditions en publiant une version révisée sur le Trust Center et en informant par écrit les Clients concernés au plus tard trente (30) jours avant la Date de Renouvellement suivante du Client.

7.2 Les Conditions modifiées prennent effet à la Date de Renouvellement du Client qui suit la notification. Si un Client n'accepte pas les Conditions modifiées, il peut renoncer à TicTac Support conformément à l'article 5.

Modifications de la Description du Service

7.3 TicTac peut mettre à jour la Description du Service à tout moment en publiant une version révisée à l'adresse de la Description du Service. Aucune notification préalable des Clients n'est requise pour les mises à jour de la Description du Service. Le présent article s'applique sous réserve de l'article 1.5.

7.4 TicTac ne réduira pas de manière substantielle le périmètre de TicTac Support pendant la période payante en cours du Client. Une réduction substantielle s'entend de la suppression d'une catégorie de fonctionnalités figurant dans la Description du Service (par exemple, la suppression complète de l'audit de cours (Course Audit) ou de l'accès à la TicTac Academy). L'ajout de fonctionnalités, l'ajustement des calendriers ou la modification de modalités opérationnelles (telles que les horaires d'assistance ou les moyens de contact) ne constituent pas une réduction substantielle.

8. Contact

8.1 Les Notifications de Renonciation et les demandes relatives à TicTac Support doivent être adressées à :

France : comptabilite@tictaclearn.fr