

Politique de support et corrections

Prestataire : Althemia – Entrepreneur individuel

Nom commercial : Palks Studio

1. Support inclus

Le support couvre :

- le bon fonctionnement du système
- les erreurs techniques avérées
- les anomalies reproductibles

Le support est assuré exclusivement par email à l'adresse indiquée dans les documents contractuels du Prestataire.

2. Corrections incluses

Sont incluses :

- corrections liées au moteur d'automatisation
 - ajustements mineurs de configuration
-

3. Hors périmètre

Ne sont pas inclus :

- erreurs issues des données fournies par le Client, notamment des fichiers CSV non conformes ou incorrectement structurés
- corrections multiples sur des fichiers erronés
- demandes non prévues initialement

Ces interventions peuvent faire l'objet :

- d'un refus
 - ou d'une facturation complémentaire après validation
-

4. Validation préalable

Toute correction majeure est :

- analysée
- chiffrée si nécessaire
- validée par le Client avant intervention